

2024

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

결과보고서

군포도시공사

2024.12.

Evaluation institute of regional public corporation



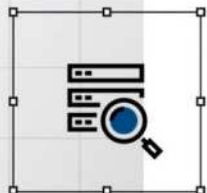
군포도시공사 귀중

제출문

본 보고서를 '2024년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과보고서'로 제출합니다.

2024년 12월

지방공기업평가원 이사장





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

목차

I 조사 개요

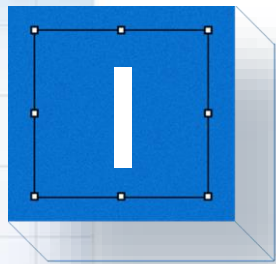
II 조사 결과 요약

III 사업별 조사 결과

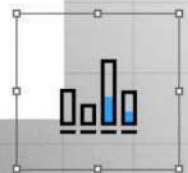
IV 분석 결과 요약

V 지방공기업 전체 결과

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □



조사 개요



1. 조사 배경 및 목적

“

지방공기업의 **서비스 개선**을 통한 **고객만족도 향상** 및 **공공복리 증진**

”

조사 배경 및 필요성

- 1 정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화
- 2 지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화
- 3 서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정
- 4 고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요

법제도 · 경영적 시행 근거

경영적 측면

- ✓ 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드
- ✓ 지방공기업의 제품 · 서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치

법제도적 측면

- ✓ 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화
- ✓ 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영
- ✓ 지방공기업법 78조 2항 근거

[조사 목적]

객관적이고 정확한 고객만족도 측정, 분석

고객만족도 현수준의 체계적인 진단

고객서비스 품질 개선방안 도출

고객만족 경영 확산, 고객중심 서비스 구현

고객만족도
조사

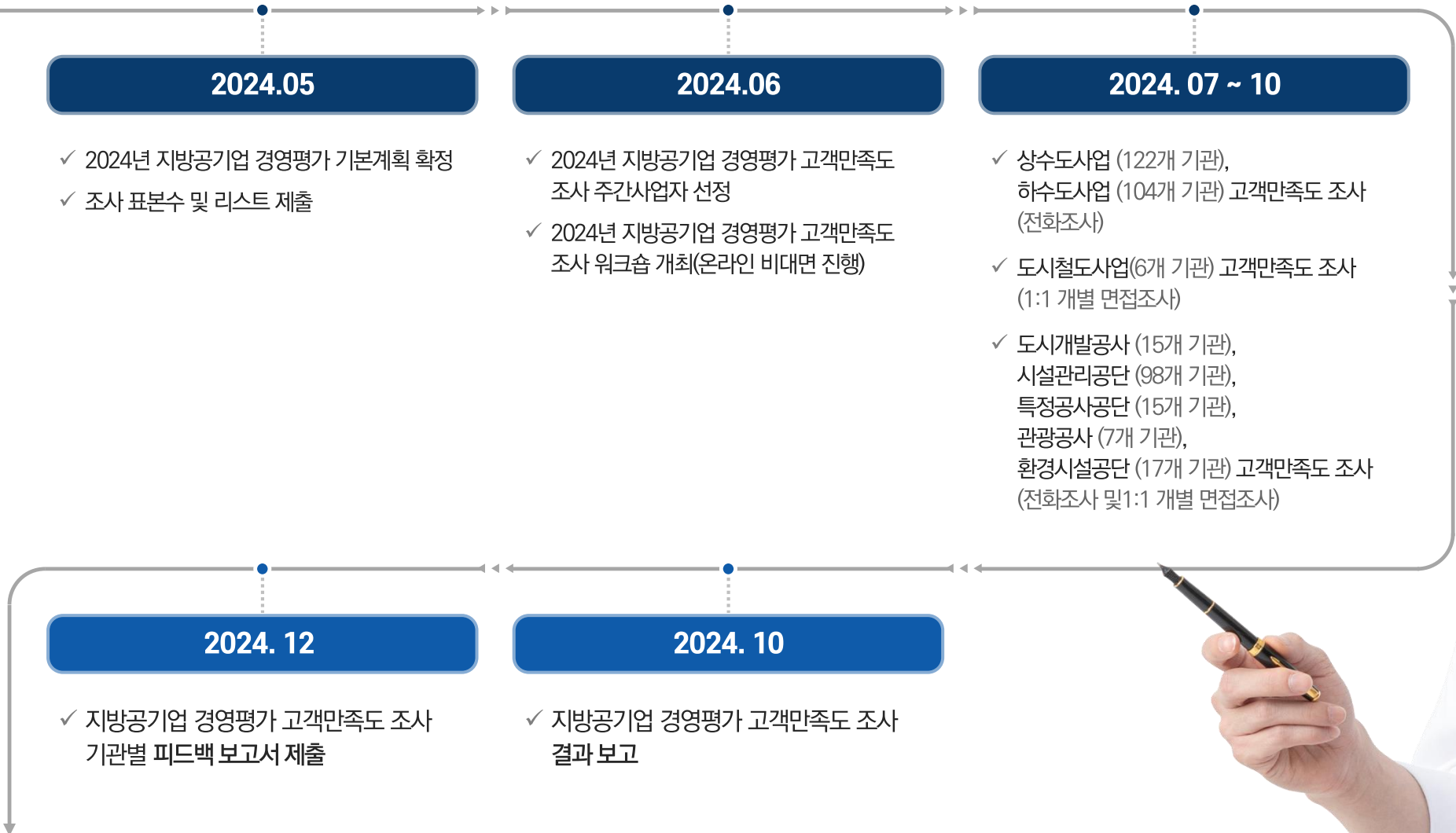
[기대 효과]

고객만족도에
대한 정확한
측정 및 진단

신뢰와 믿음을
통한 대국민
만족도 제고

지방공기업
서비스
품질 향상

2. 조사 추진 경과



3. 조사 범위 및 절차

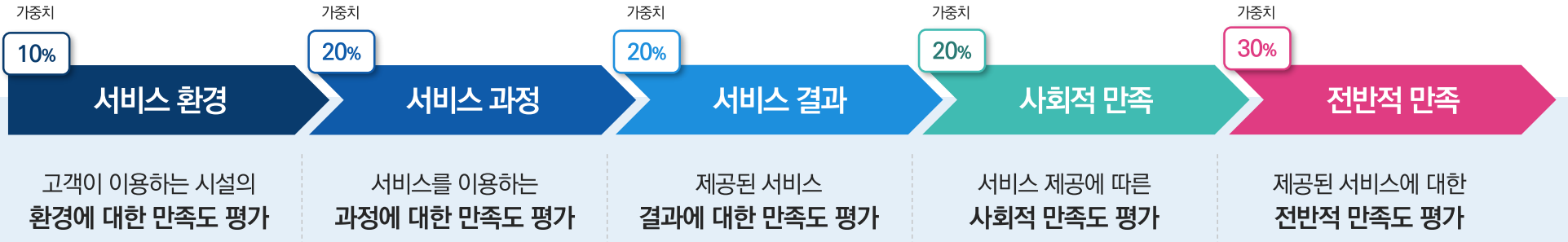
“ ‘지방공기업 고객만족도 조사 표준모델’을 기반으로 **조사 기획**부터 **실사 및 분석, 보고서 작성**까지 진행 ”



* CATI(Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사

** TAPI(Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿PC를 이용한 면접조사

4. PSI 모델 구성 및 내용

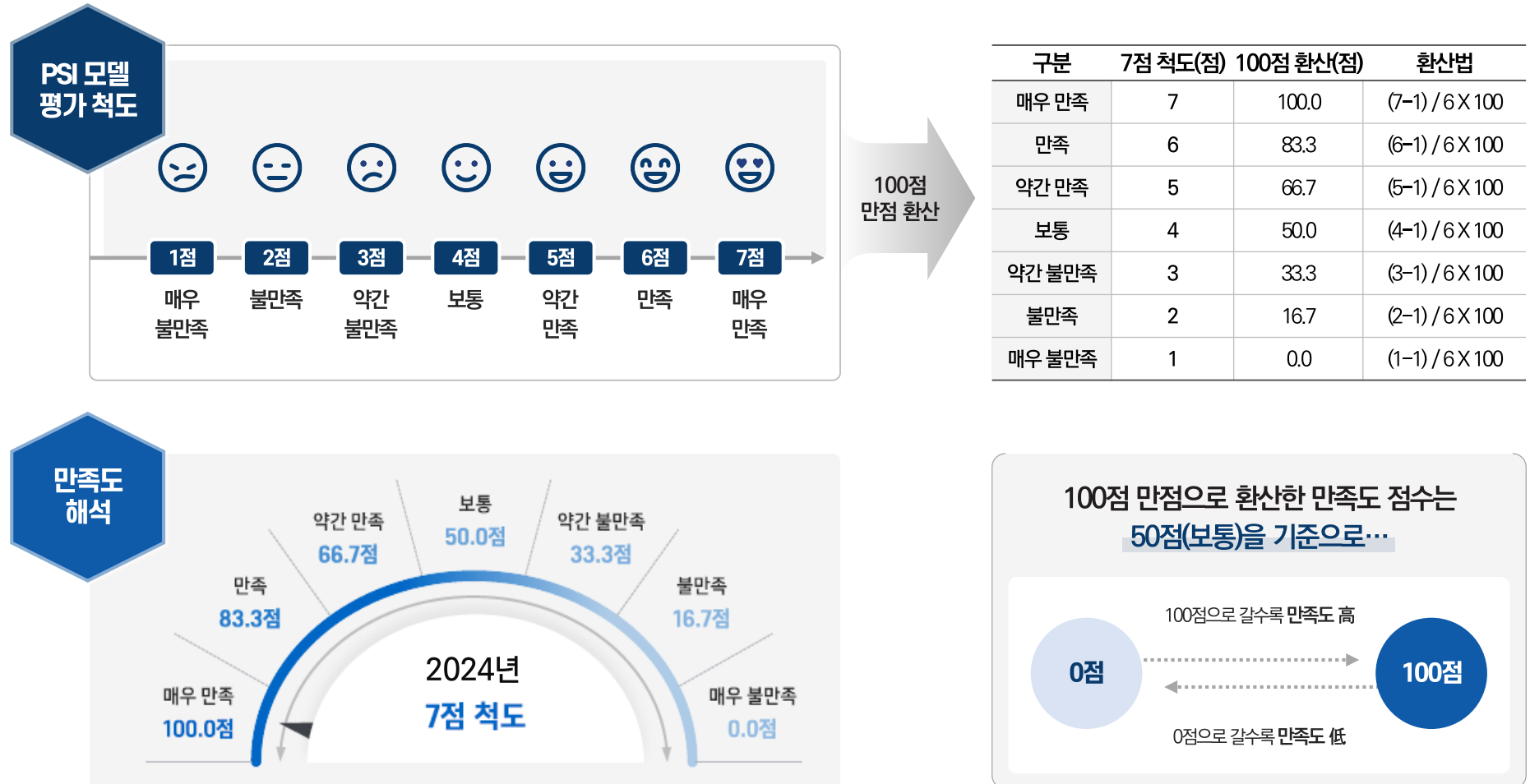


편의성 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가	접근성 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	편익성 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	공익성 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	항상적 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
쾌적성 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	대응성 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	신뢰성 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	공정성 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	상대적 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
안전성 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가	신속성 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	충족성 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	지속성 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	절대적 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ PSI 모델 평가 척도 : 모든 항목 7점 척도

5. PSI 평가척도 및 측정방법

⚡ 평가척도 및 점수 환산 방법



5. PSI 평가척도 및 측정방법

⚡ 다차원 체감 만족도 사용

PSI

- ✓ $W1 (D1 = \sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + W2 (D2 = \sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + W3 (D3 = \sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + W4 (D4 = \sum \text{사회적 만족도} / N) + W5 (D5 = \sum \text{전반적 만족도} / N)$



구성요소 점수들의 산술 평균

서비스 환경 (예)	구성요소1	편의성 C1
	구성요소2	편의성 C2
	구성요소3	편의성 C3
서비스 환경 (D1)	$D = \frac{C1 + C2 + C3}{3}$	

PSI 측정의 고려사항

- 지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용**
 - ✓ 15개 구성 요소(편의성, 쾌적성 등)를 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출 시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고
- 다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석**
 - ✓ 기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능

6. 분석 방법

⚡ 분석 방법론

- ✓ 전체 만족도 비교
(지방공기업 전체,
기관 유형 전체 대비)
- ✓ 연도별 만족도 추이
(최근 3년간)
- ✓ 사업별 만족도
(기관 사업별 결과)

- ✓ 차원 및 요소별 만족도
(세부 항목별 결과)
- ✓ 점수 분포도 분석
(Box-Plot 분석)

- ✓ 고객의 구체적인
만족/불만족 사례 파악

전체 결과 분석

항목별 결과 분석

! 중요도-만족도
(IPA) 분석

! 개선 효용도 분석

VOC 분석

우선 개선 과제 선정

- ✓ 중요도 대비 만족도가 낮은 중점 개선 항목 중에서 만족 응답 대비 불만 응답 비중에 중요도를 반영하여 **우선 개선 과제를 순차적으로 선정**

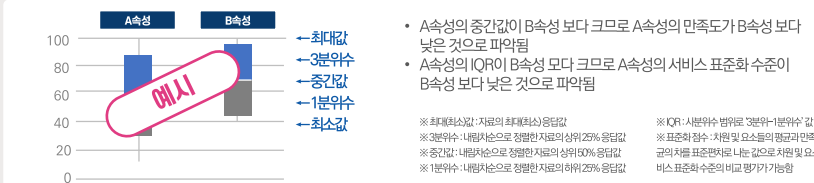
6. 분석 방법

주요 분석 방법

01

Box-Plot 분석

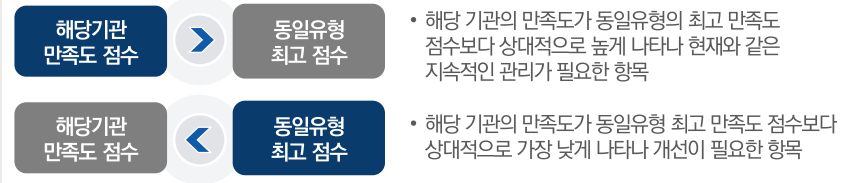
- ✓ 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- ✓ 최소/최대값, 중간값, 산포 정도 비교를 통해 차원/요소의 분포 형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음



02

벤치마킹 분석

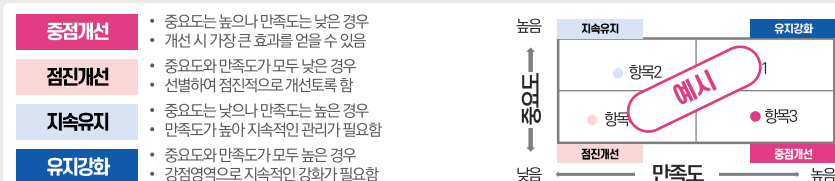
- ✓ 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- ✓ 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함



03

사업별 중요도-만족도(IPA) 분석

- ✓ 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- ✓ 항목별 IPA 분석을 실시하여 집중 개선이 필요한 구체적인 항목을 파악할 수 있음



04

사업별 개선 효용도 분석

- ✓ 불만족 응답 비중을 만족 응답 비중으로 나눈 값에 중요도를 곱한 값 (개선 효용도)으로, 만족 응답 비중 대비 불만족 응답 비중이 얼마만큼 차지하고 있는지를 확인하는 분석
- ✓ 개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선될수록 효과가 증대됨

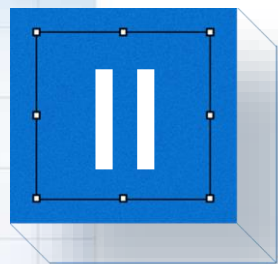
산출식

$$\text{개선 효용도 (IER)} = \text{중요도 (Impact)} \times \frac{\text{불만율 (DR)}}{\text{만족률 (SR)}}$$

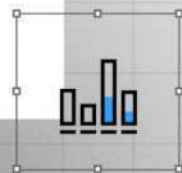
* 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율

** 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서



조사 결과 요약



1. 조사 개요

조사 대상

✓ 최근 1년 이내 군포도시공사에서 제공하는 서비스를 1회 이상 이용한 고객

조사 방법

✓ 구조화된 설문지를 이용하여 TAPI 1:1 개별 조사 진행

조사 기간

✓ 2024년 07월 24일 ~ 2024년 10월 04일

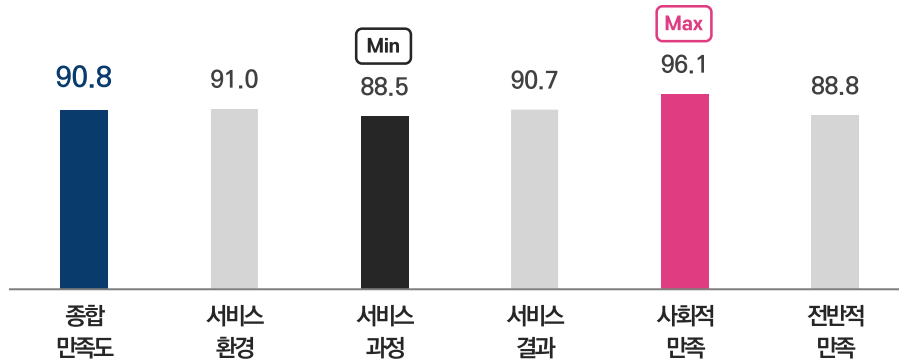
조사 설계

사업명	세부 사업명	조사 방법	표본수	가중치
체육전용시설관리사업	군포국민체육센터	현장조사	60	45.0
	시민체육광장		60	
	부곡동본사내체육시설		50	
	송죽다목적체육관		50	
캠핑장관리사업	초막골캠핑장		50	15.0
공영주차장관리사업	공영주차장관리사업		60	15.0
교통약자이동지원사업	교통약자이동지원센터		70	25.0
계			400	100.0

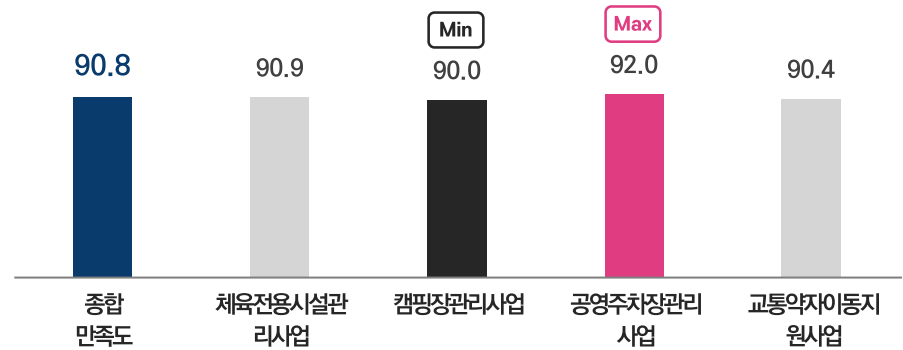
2. 조사 결과 요약

II 조사 결과 요약

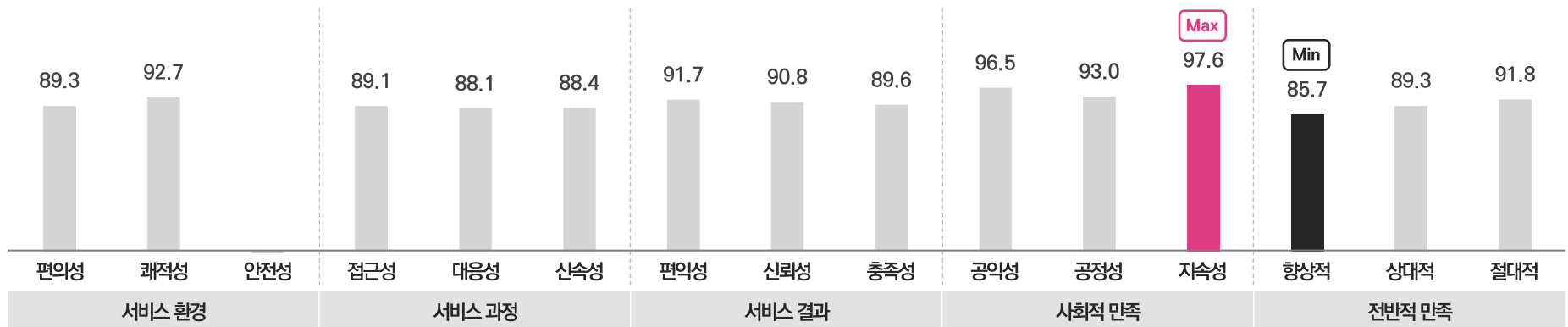
1 군포도시공사의 종합만족도는 90.8점



2 공영주차장관리사업의 만족도가 92.0점으로 가장 높음



3 강점요소 : 지속성 / 약점요소 : 항상적



2. 조사 결과 요약

4

우선 개선 과제 분석 결과

사업명	우선 개선 항목 1순위		우선 개선 항목 2순위		우선 개선 항목 3순위	
체육전용시설관리사업	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
캠핑장관리사업	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	-	-	-	-
공영주차장관리사업	‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가					
교통약자이동지원사업	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 건의사항을 최소화하기 위해 노력한다

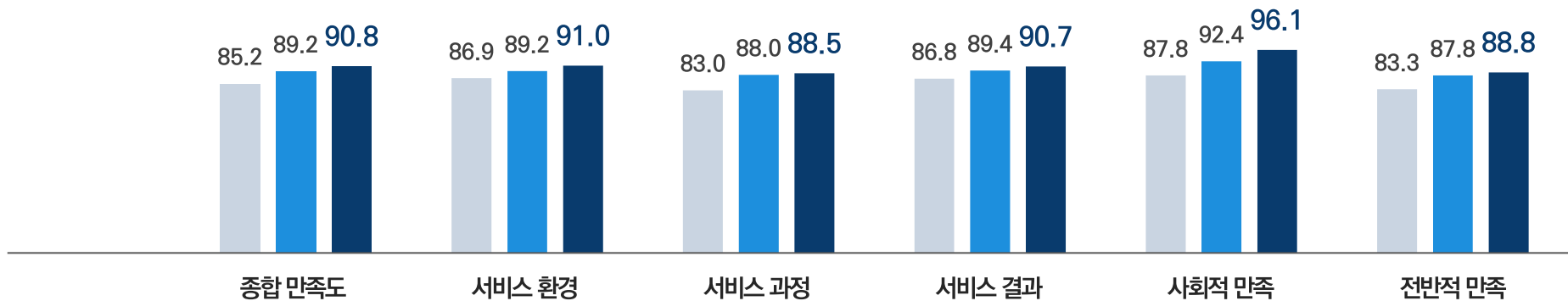
※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

2. 조사 결과 요약

⚡ 전체 기관과의 비교

- ☑ 군포도시공사의 종합 만족도는 90.8점으로 시설관리공단 전체 점수에 비해서 1.6점 높게 나타남
- ☑ 지방공기업 전체 점수에 비해서는 5.6점 높게 나타남

■ 지방공기업 전체 평균 ■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 군포도시공사

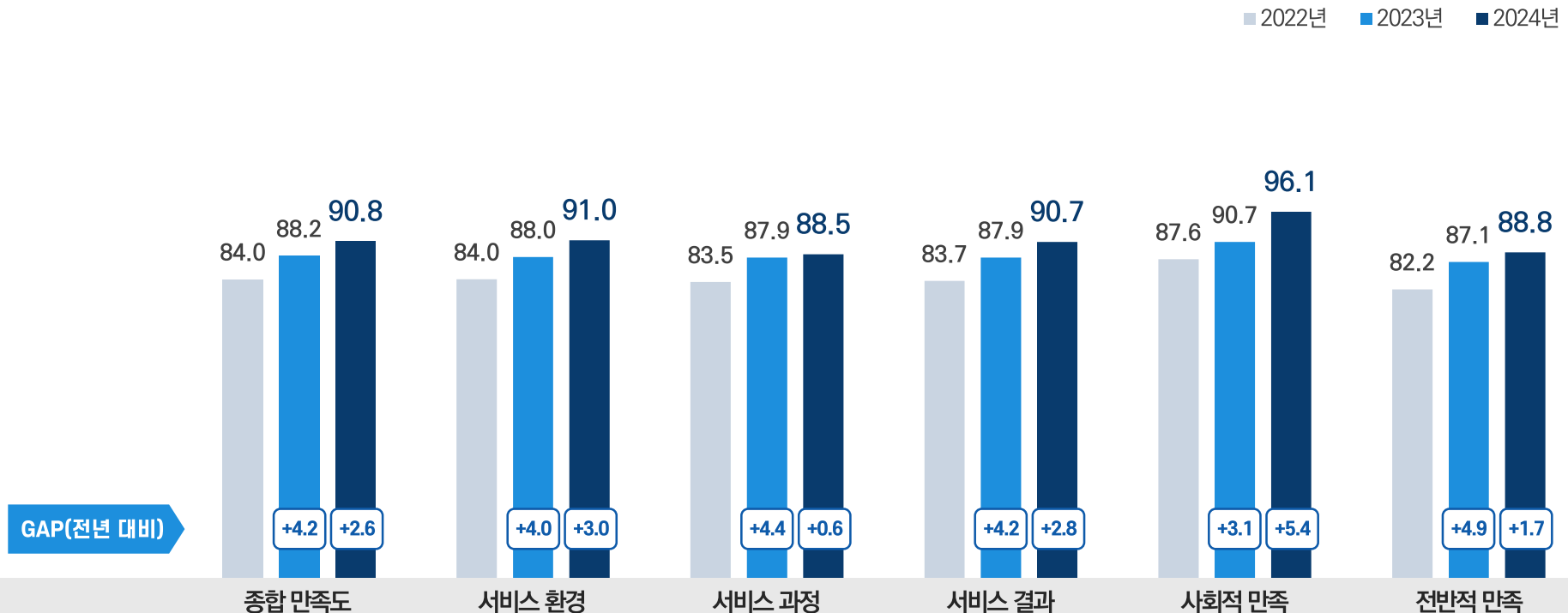


지방 공기업 전체 평균	점수	85.2	86.9	83.0	86.8	87.8	83.3
	GAP	+5.6	+4.1	+5.5	+3.9	+8.3	+5.5
시설관리 공단 전체 평균	점수	89.2	89.2	88.0	89.4	92.4	87.8
	GAP	+1.6	+1.8	+0.5	+1.3	+3.7	+1.0

2. 조사 결과 요약

⚡ 연도별 만족도 추이

- ☑ 군포도시공사 연도별 종합 만족도는 2022년 84.0점에서 2023년 88.2점으로 4.2점 상승했으며, 2023년 88.2점에서 2024년 90.8점으로 2.6점 상승함



2. 조사 결과 요약

⚡ 사업별 만족도

- ☑ 군포도시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 공영주차장관리사업의 만족도가 92.0점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 캠핑장관리사업의 만족도는 90.0점으로 가장 낮게 평가됨

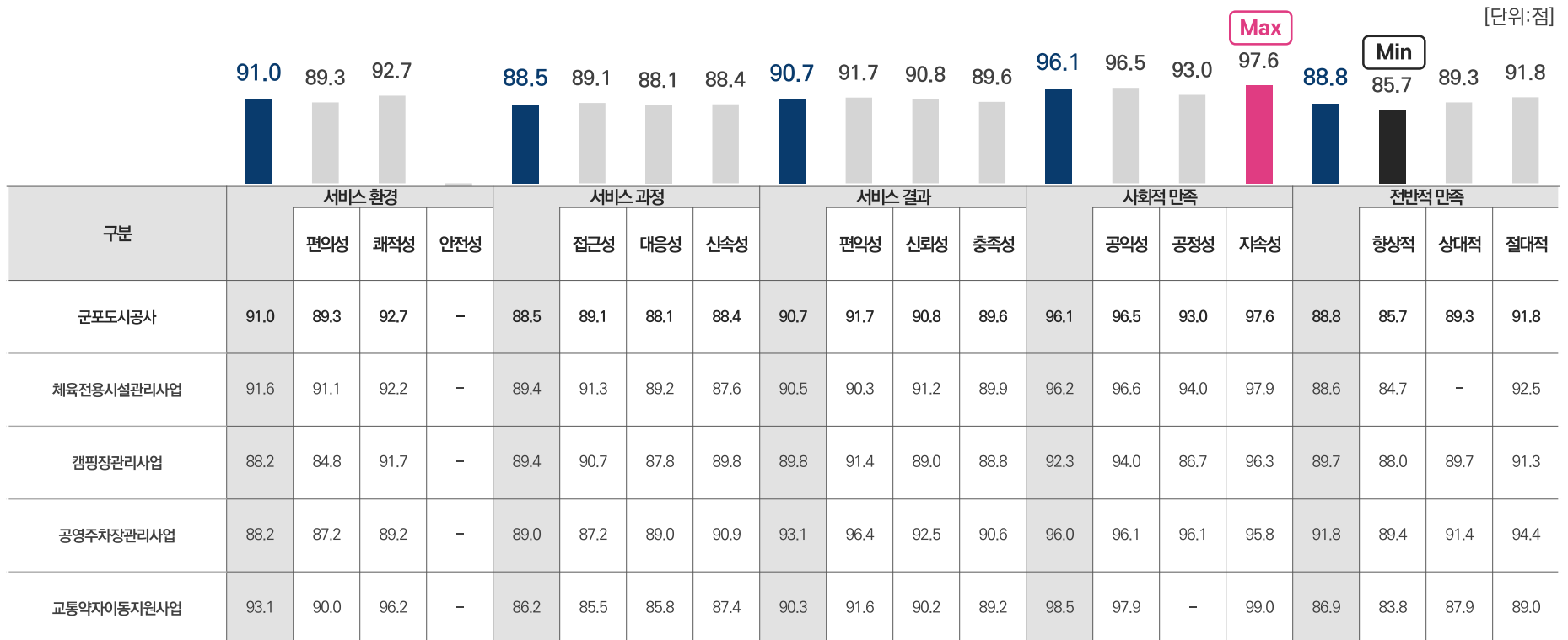
[단위:점]

구분	사례수	종합만족도	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
군포도시공사	(400)	90.8	91.0	88.5	90.7	96.1	88.8
체육전용시설관리사업	(220)	90.9	91.6	89.4	90.5	96.2	88.6
캠핑장관리사업	(50)	90.0 Min	88.2	89.4	89.8	92.3	89.7
공영주차장관리사업	(60)	92.0 Max	88.2	89.0	93.1	96.0	91.8
교통약자이동지원사업	(70)	90.4	93.1	86.2	90.3	98.5	86.9

2. 조사 결과 요약

차원 및 요소별 만족도

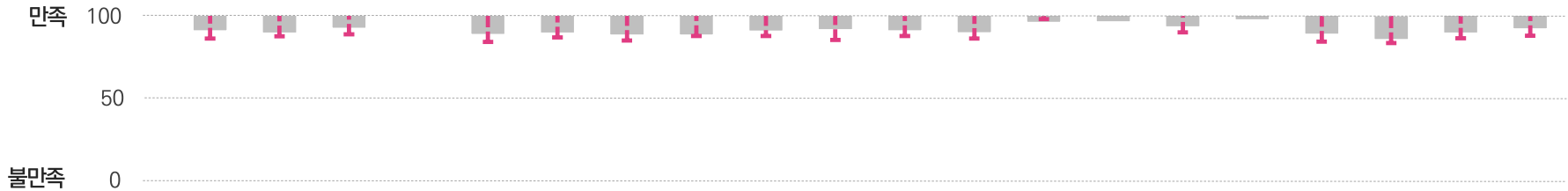
- ☑ 군포도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 97.6점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 85.7점으로 가장 낮게 평가됨



2. 조사 결과 요약

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성이 0.55점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.43점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족				
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적	
표준편차		12.2	15.0	13.2	-	12.2	14.1	13.4	16.4	11.1	10.7	13.6	13.3	7.6	7.7	13.5	7.5	12.3	14.7	13.6	12.6
3분위수		100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값		95.8	91.7	100.0	-	91.7	100.0	91.7	100.0	94.4	94.4	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	91.7	83.3	100.0	100.0
1분위수		83.3	83.3	83.3	-	83.3	83.3	83.3	83.3	86.1	83.3	83.3	83.3	94.4	100.0	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR		16.67	16.67	16.67	-	16.67	16.67	16.67	16.67	13.89	16.67	16.67	16.67	5.56	0.00	16.67	0.00	16.67	16.67	16.67	16.67
표준화 점수		+0.01	-0.11	+0.12	-	-0.17	-0.11	-0.20	-0.21	-0.01	+0.06	+0.01	-0.10	+0.43	+0.46	+0.20	+0.55	-0.16	-0.43	-0.11	+0.09

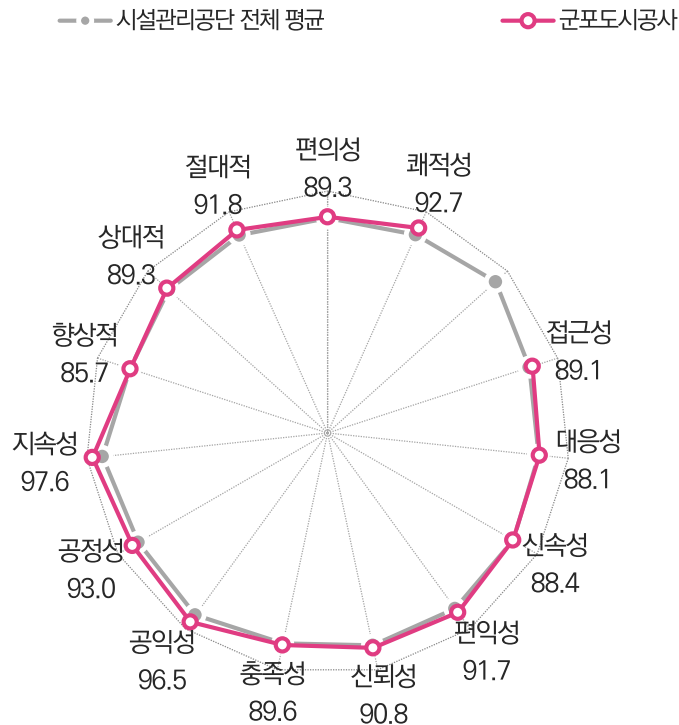
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

2. 조사 결과 요약

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점



■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상성 상대적 절대적

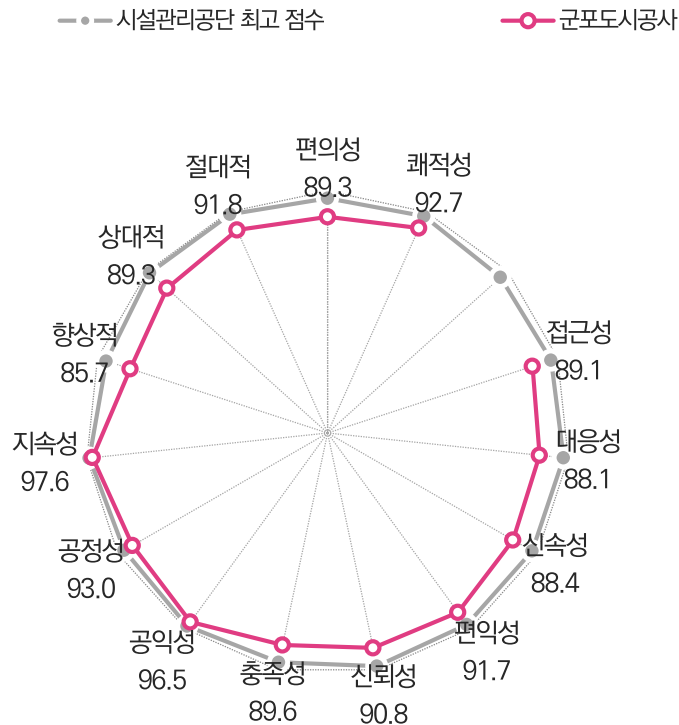
*상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

2. 조사 결과 요약

⚡ 벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



*우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선: 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상성 상대적 절대적

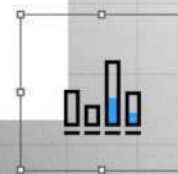
사업별 조사결과

1 체육전용시설관리사업

2 캠핑장관리사업

3 공영주차장관리사업

4 교통약자이동지원사업

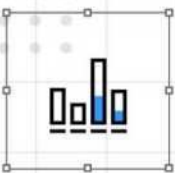


□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

1

체육전용시설관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-1

사업 전체 결과

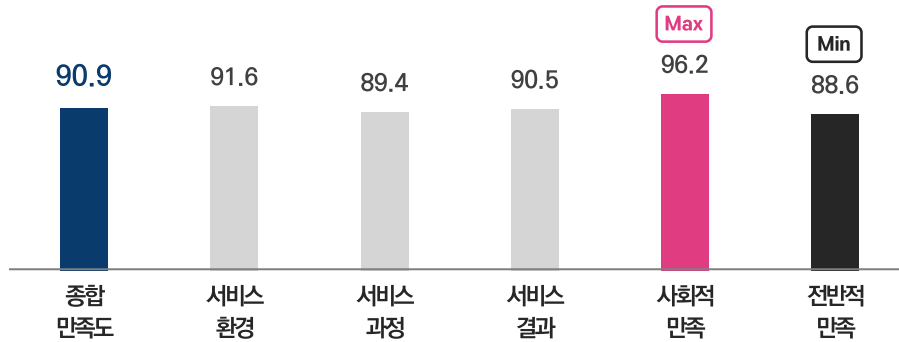
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	체육전용시설 관리사업	220	100.0
성별	남성	76	34.5
	여성	144	65.5
연령	20대	16	7.3
	30대	18	8.2
	40대	39	17.7
	50대	30	13.6
	60세 이상	117	53.2

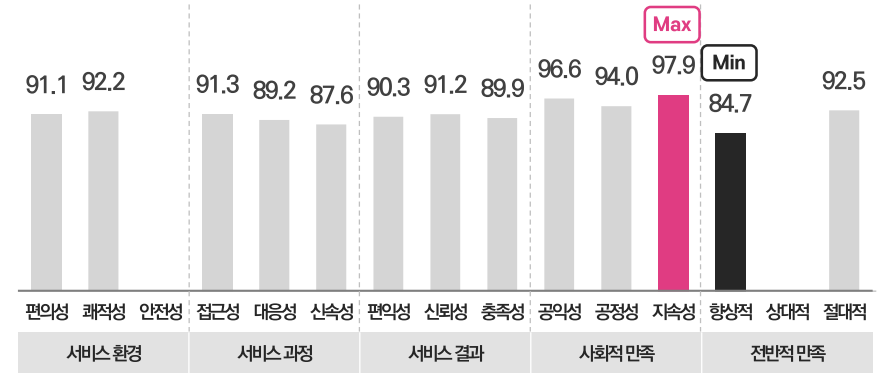
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 90.9점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 항상적



3 체육전용시설관리사업은 신속성1, 충족성1, 편의성2에 대한 우선 개선 노력 필요

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	신속성1	87.6	6.5			0.270	1위
서비스 결과	충족성1	90.0	7.4			0.109	4위
서비스 환경	편의성2	89.0	6.9			0.103	6위
서비스 결과	충족성2	89.8	6.3			0.061	8위
서비스 결과	신뢰성1	91.2	6.7			0.032	11위
서비스 결과	편의성1	87.0	5.9			0.117	2위
서비스 과정	대응성1	85.7	6.2			0.115	3위
서비스 과정	접근성1	91.3	5.8			0.055	10위

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함

※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 선정이「1. 응답자 특성 및 조사내용」참고

개선 항목 중 우선 개선 순위

- 1순위** **신속성1** | 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
- 2순위** **충족성1** | 체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
- 3순위** **편의성2** | 체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다

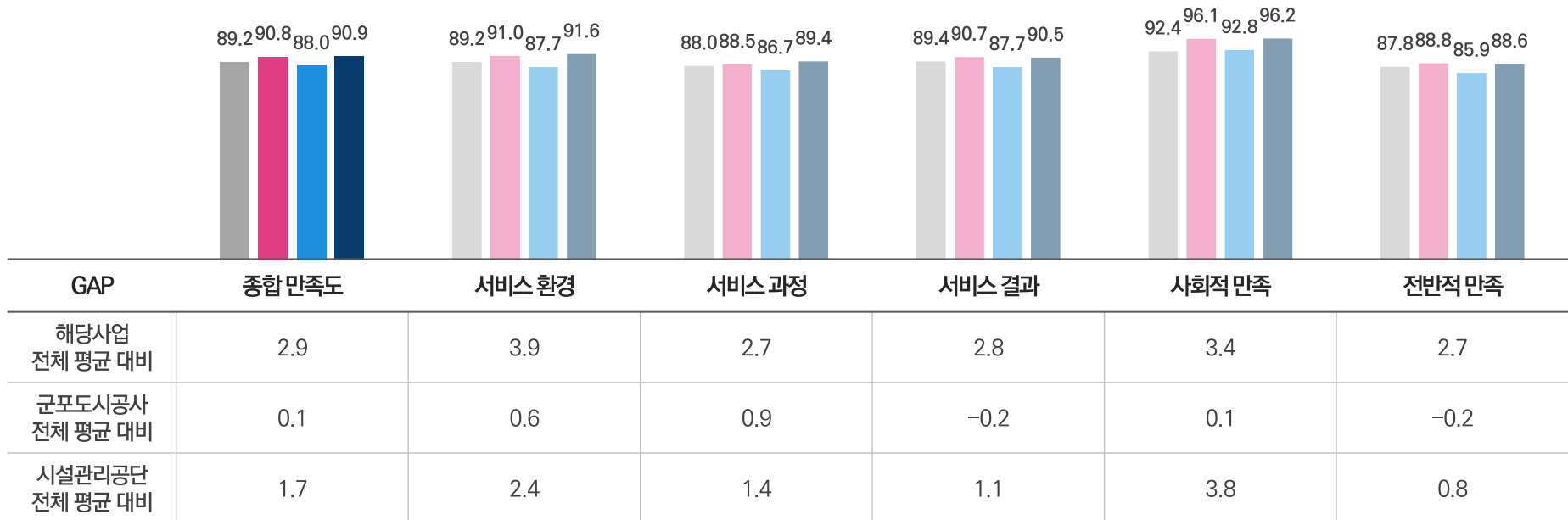
※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

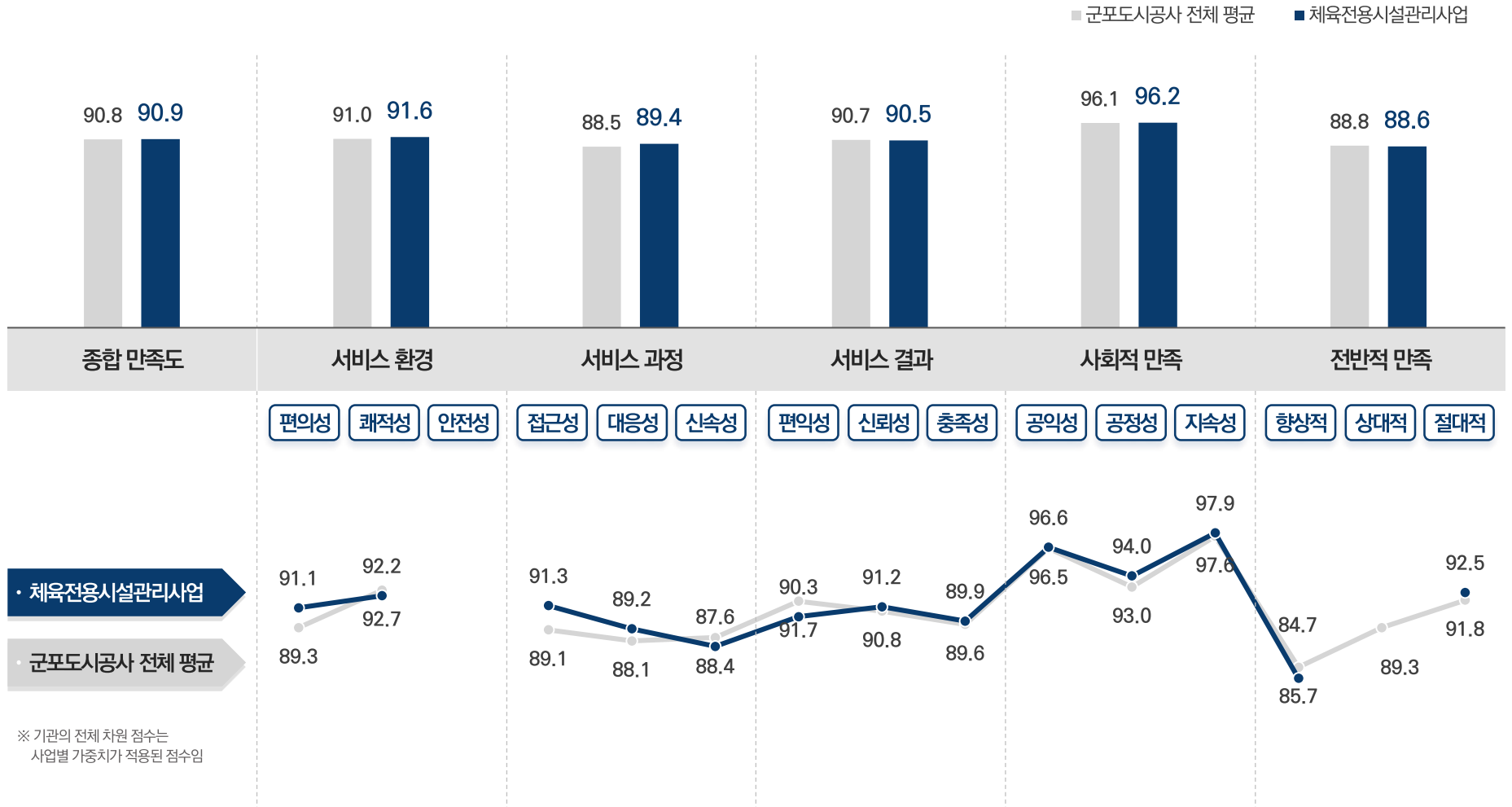
- ☑ 체육전용시설관리사업의 종합 만족도는 90.9점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 2.9점 높게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 1.7점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 군포도시공사 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 체육전용시설관리사업



3. 조사 결과

⚡ 차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

⚡ 만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	97.9
상위 2위	사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	97.0
상위 3위	사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다	96.2
상위 4위	사회적 만족	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	94.0
상위 5위	서비스 결과	편익성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.6

만족도 하위 5위

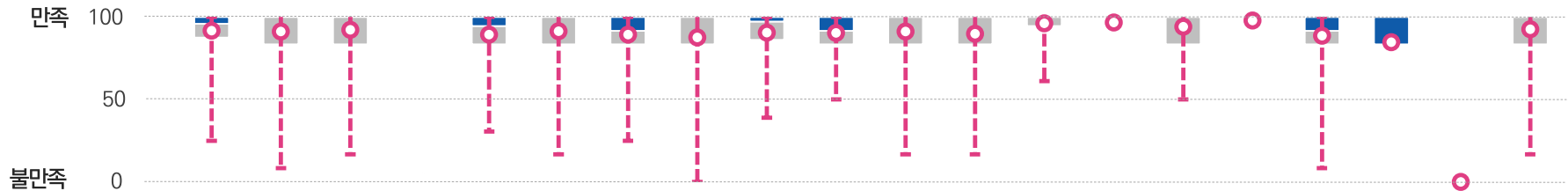
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.7
하위 2위	서비스 결과	편익성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	87.0
하위 3위	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	87.6
하위 4위	서비스 환경	편익성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	89.0
하위 5위	서비스 결과	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.8

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 1.08점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.39점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적	
표준편차	12.9	13.5	14.1	-	13.4	13.6	14.2	19.0	12.3	11.9	14.2	14.6	6.8	7.2	11.3	6.4	13.2	15.9	-	13.0
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0
중간값	95.8	100.0	100.0	-	94.4	100.0	91.7	100.0	97.2	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	91.7	83.3	-	100.0
1분위수	87.5	83.3	83.3	-	83.3	83.3	83.3	83.3	86.1	83.3	83.3	83.3	94.4	100.0	83.3	100.0	83.3	83.3	-	83.3
IQR	12.5	16.7	16.7	-	16.7	16.7	16.7	16.7	13.9	16.7	16.7	16.7	5.6	0.0	16.7	0.0	16.7	16.7	-	16.7
표준화 점수	0.05	0.01	0.09	-	-0.12	0.03	-0.12	-0.18	-0.04	-0.05	0.02	-0.07	0.76	0.79	0.27	1.08	-0.18	-0.39	-	0.12

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도가 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

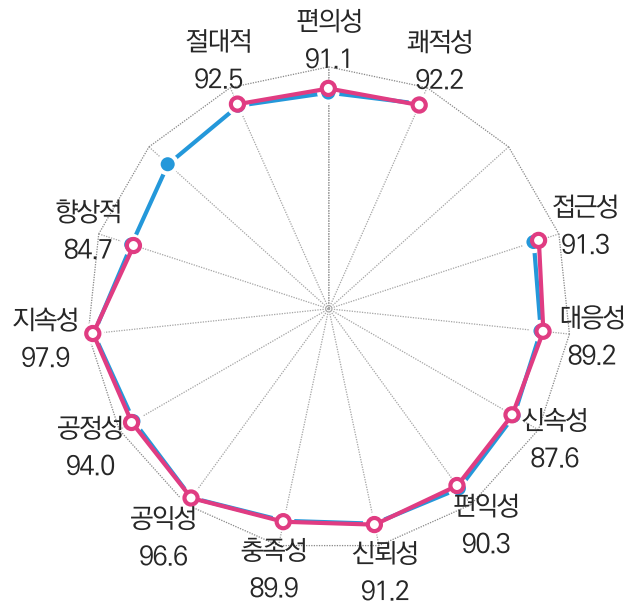
3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 군포도시공사 전체 평균

—○— 체육전용시설관리사업



■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

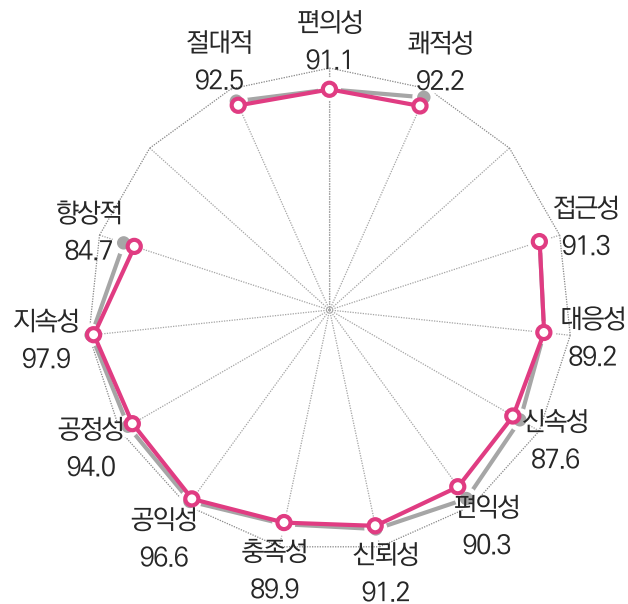
3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수

—○— 체육전용시설관리사업



* 우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선: 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

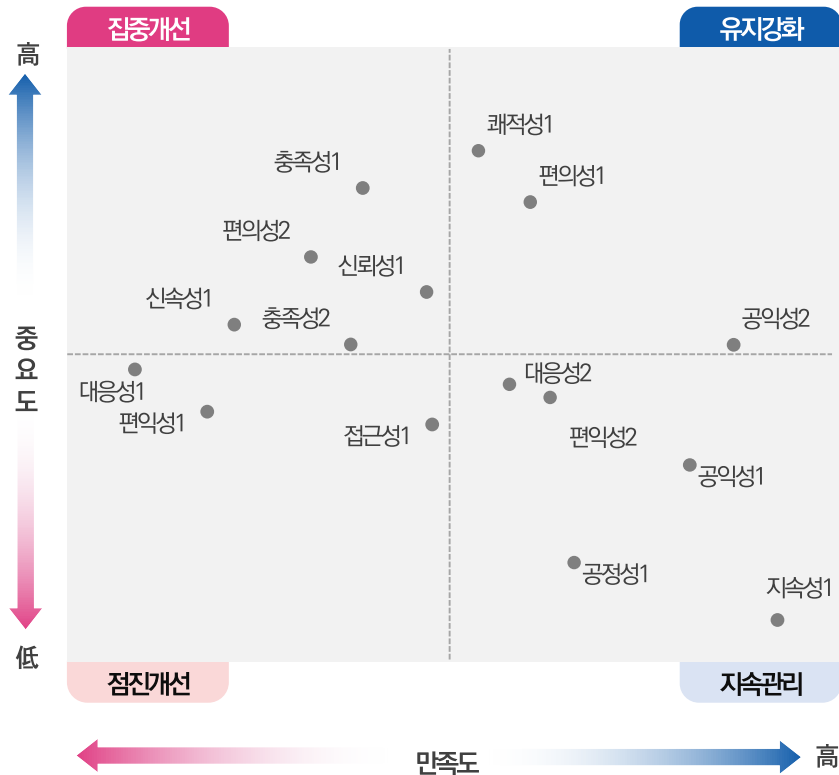
■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '신속성1', 서비스 결과의 '충족성1', 서비스 환경의 '편의성2', 서비스 결과의 '충족성2', '신뢰성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	87.6	6.5
	서비스 결과	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.0	7.4
	서비스 환경	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	89.0	6.9
	서비스 결과	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.8	6.3
	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	91.2	6.7
점진 개선	서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	87.0	5.9
	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.7	6.2
	서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	91.3	5.8
지속 관리	서비스 과정	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	92.8	6.1
	서비스 결과	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.6	6.0
	사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다	96.2	5.6
	사회적 만족	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	94.0	4.9
	사회적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	97.9	4.5
유지 강화	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.2	7.6
	서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.	93.2	7.3
	사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	97.0	6.3

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도(IER)} = \text{중요도(Impact)} \times \frac{\text{불만율(DR)}}{\text{만족률(SR)}}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	6.5	91.4	3.8	0.270
2위	서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	5.9	91.4	1.8	0.117
3위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.2	89.0	1.7	0.115
4위	서비스 결과	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	7.4	92.3	1.4	0.109
5위	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	7.6	96.4	1.4	0.108
6위	서비스 환경	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	6.9	91.8	1.4	0.103
7위	서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.	7.3	97.3	0.9	0.068
8위	서비스 결과	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	6.3	94.5	0.9	0.061
9위	서비스 과정	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	6.1	93.1	0.9	0.060
10위	서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	5.8	96.3	0.9	0.055

※ 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
 ※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	신속성1	87.6	6.5			0.270	1위
서비스 결과	충족성1	90.0	7.4			0.109	4위
서비스 환경	편의성2	89.0	6.9			0.103	6위
서비스 결과	충족성2	89.8	6.3			0.061	8위
서비스 결과	신뢰성1	91.2	6.7			0.032	11위
서비스 결과	편의성1	87.0	5.9			0.117	2위
서비스 과정	대응성1	85.7	6.2			0.115	3위
서비스 과정	접근성1	91.3	5.8			0.055	10위

우선 개선 과제

개선 1순위 신속성1

체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다

개선 2순위 충족성1

체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

개선 3순위 편의성2

체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	75	35.0
이용료/수강료 저렴함	39	18.2
위치/접근성이 좋음	22	10.3
직원이 친절함	16	7.5
프로그램이 다양함	12	5.6
시설/환경이 좋음	10	4.7
이용이 편리함	10	4.7
시설 넓음/시설 증축	6	2.8
민원/요청처리가 신속함	5	2.3
다자녀 혜택이 있음	4	1.9
수영장 물이 깨끗함/수질이 좋음	3	1.4

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
청소직원 친절성 요망	1	50.0
환기시설 확대 요망	1	50.0

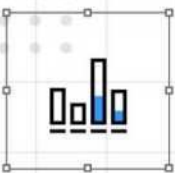
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
헬스/운동기구 다양화 요망	13	5.9
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	7	3.2
시설 확장/공간 확대 요망	6	2.7
샤워실 확장 요망	5	2.3
다양한 프로그램 제공 요망	4	1.8
환기시설 확대 요망	3	1.4
샤워실 비품 수리/교체 요망	3	1.4
추첨제의 불합리성 개선 요망/추첨제 폐지 요망	3	1.4
이용횟수 증대 요망	2	0.9
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	0.9
헬스장 확장 요망	2	0.9

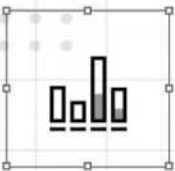
※ 주요 응답만 제시



1-2

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2-1

군포국민체육센터

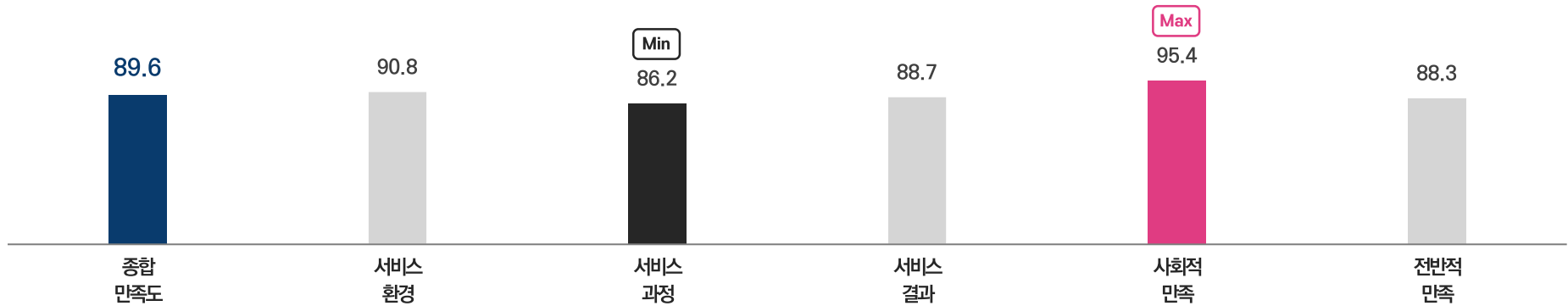
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

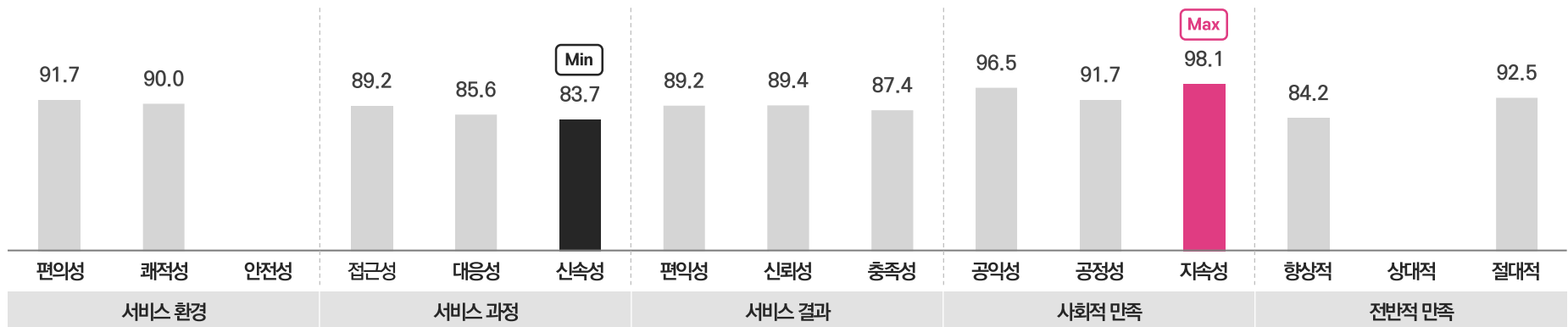
1

군포국민체육센터의 종합만족도는 89.6점



2

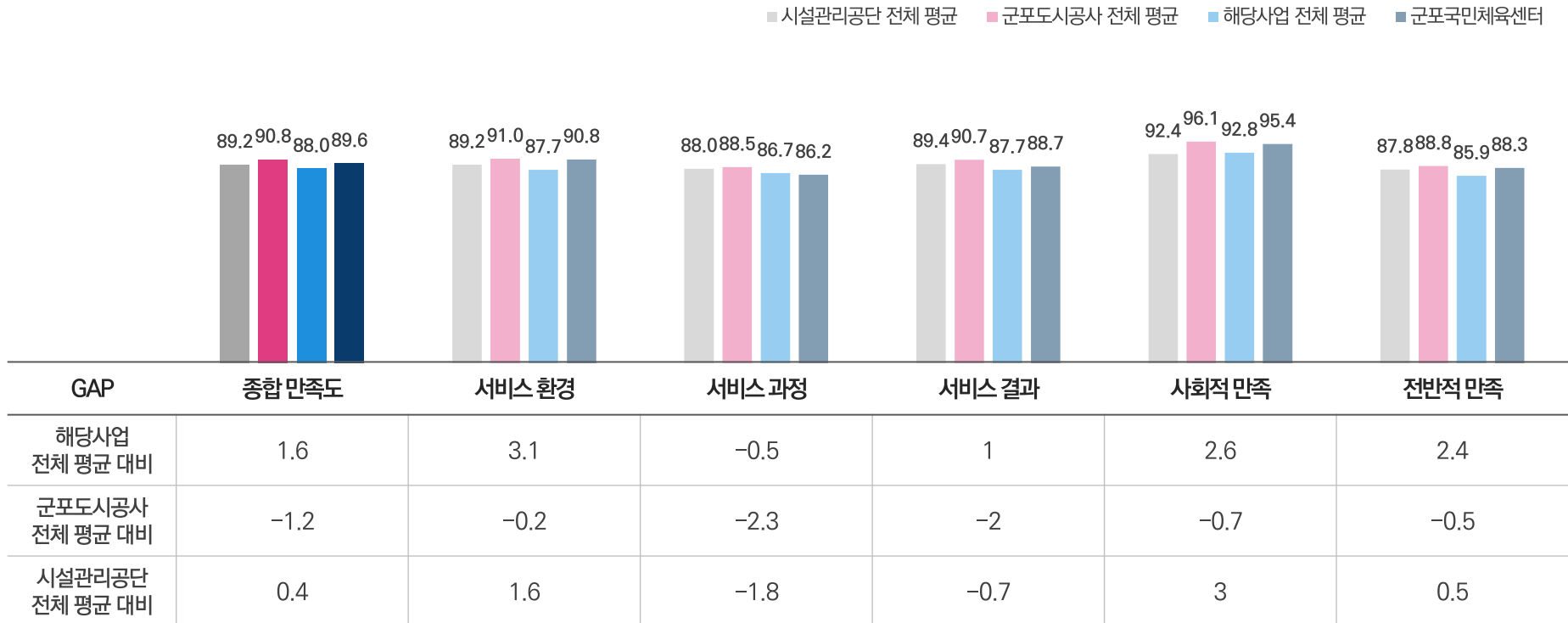
강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 신속성



3. 조사 결과

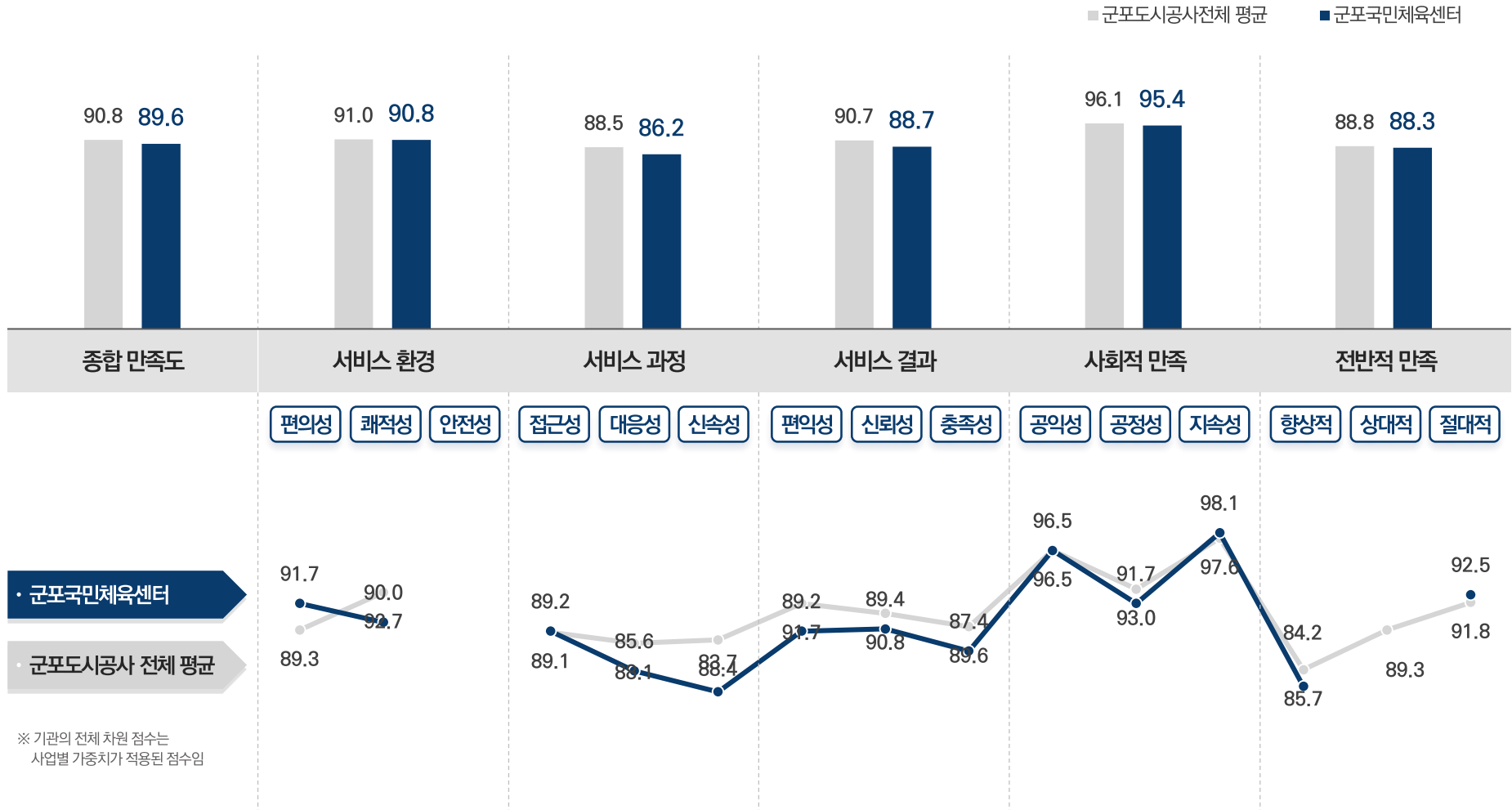
⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 군포국민체육센터의 종합 만족도는 89.6점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 1.6점 높게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.2점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 0.4점 높게 나타남



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	17	29.8
이용료/수강료 저렴함	15	26.3
프로그램이 다양함	8	14.0
위치/접근성이 좋음	7	12.3
직원이 친절함	4	7.0
다자녀 혜택이 있음	2	3.5
시설/환경이 좋음	2	3.5
이용이 편리함	2	3.5
강사/교사가 친절함	1	1.8
민원/요청처리가 신속함	1	1.8
프로그램 내용이 알차게 구성됨	1	1.8

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
다양한 프로그램 제공 요망	2	3.3
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	3.3
시설 확장/공간 확대 요망	2	3.3
샤워실 확장 요망	2	3.3
헤어드라이기 교체 및 추가 구비 요망	2	3.3
추첨제의 불합리성 개선 요망/추첨제 폐지 요망	2	3.3
신청기간 확대 요망	2	3.3
주차장과의 접근성 개선 요망	1	1.7
안전요원/안전관리자 총원 요망	1	1.7
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	1	1.7
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	1	1.7

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2-2

시민체육광장

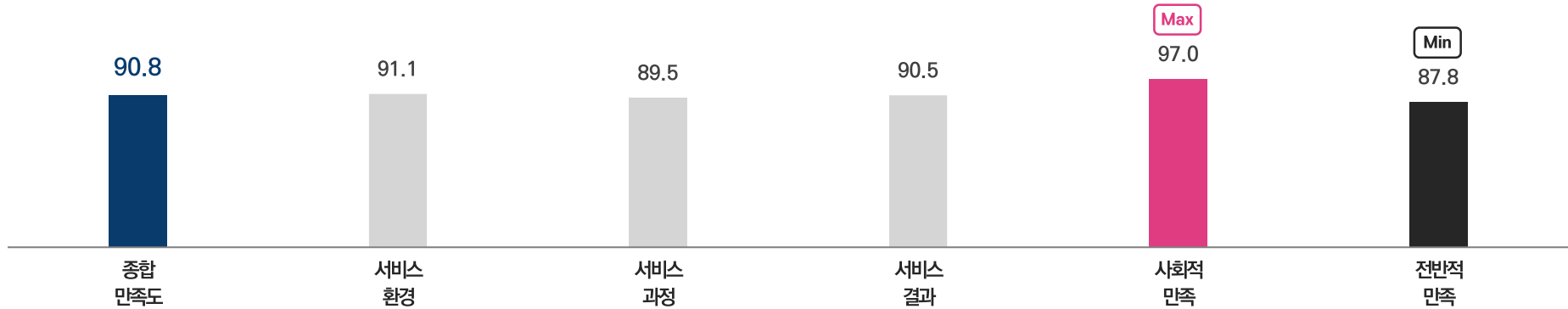
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

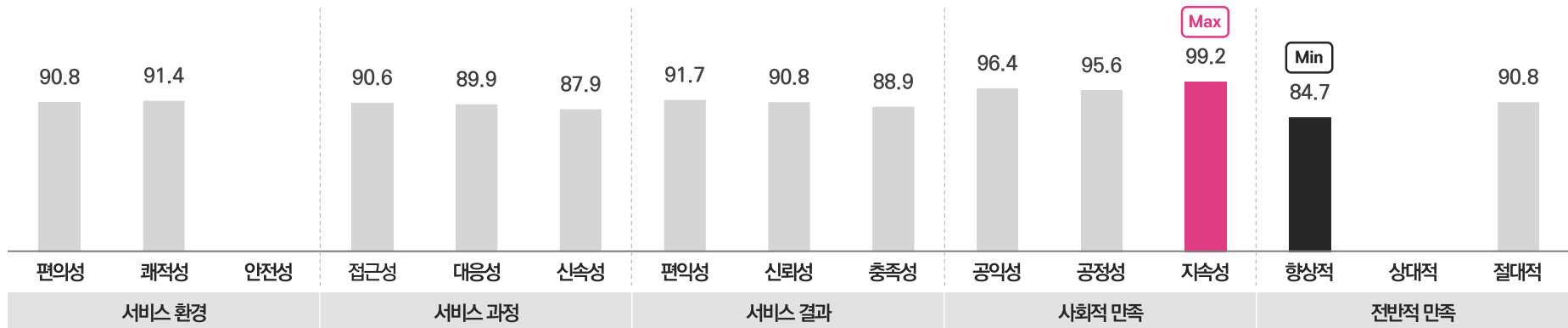
1

시민체육광장의 종합만족도는 90.8점



2

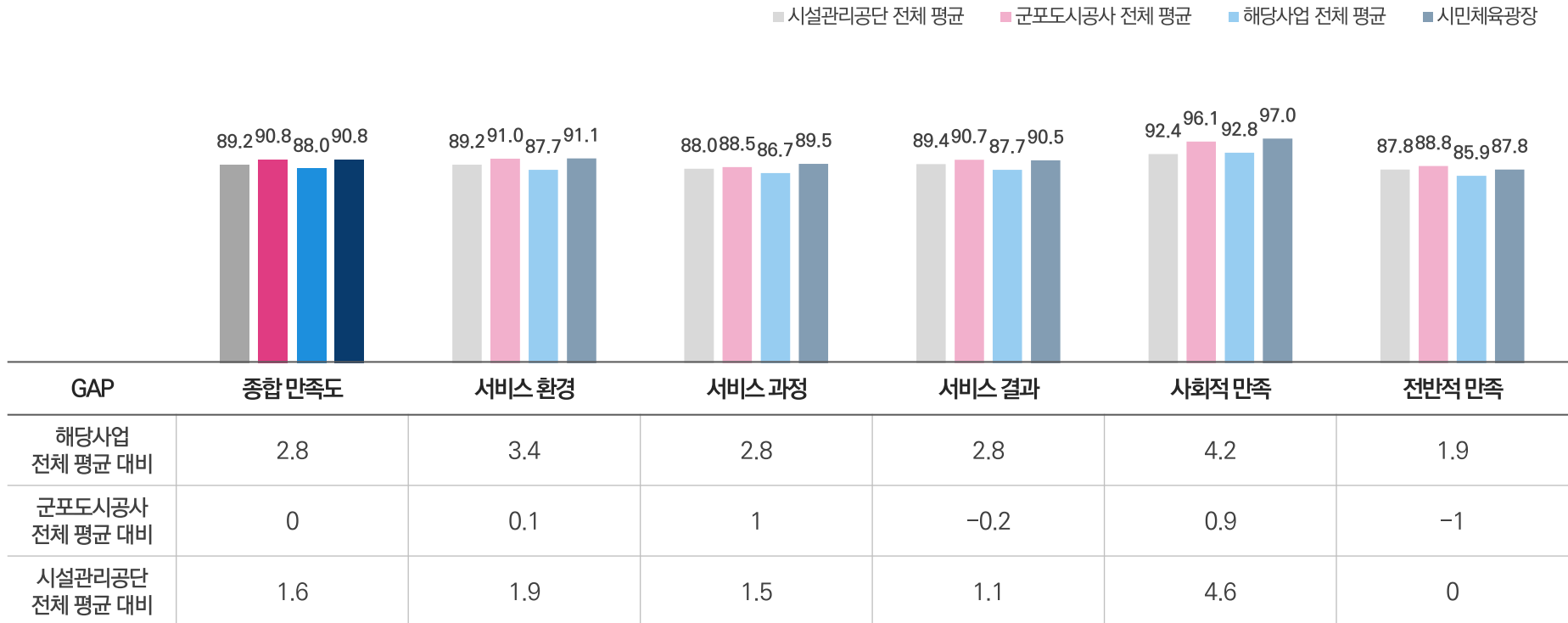
강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 향상적



3. 조사 결과

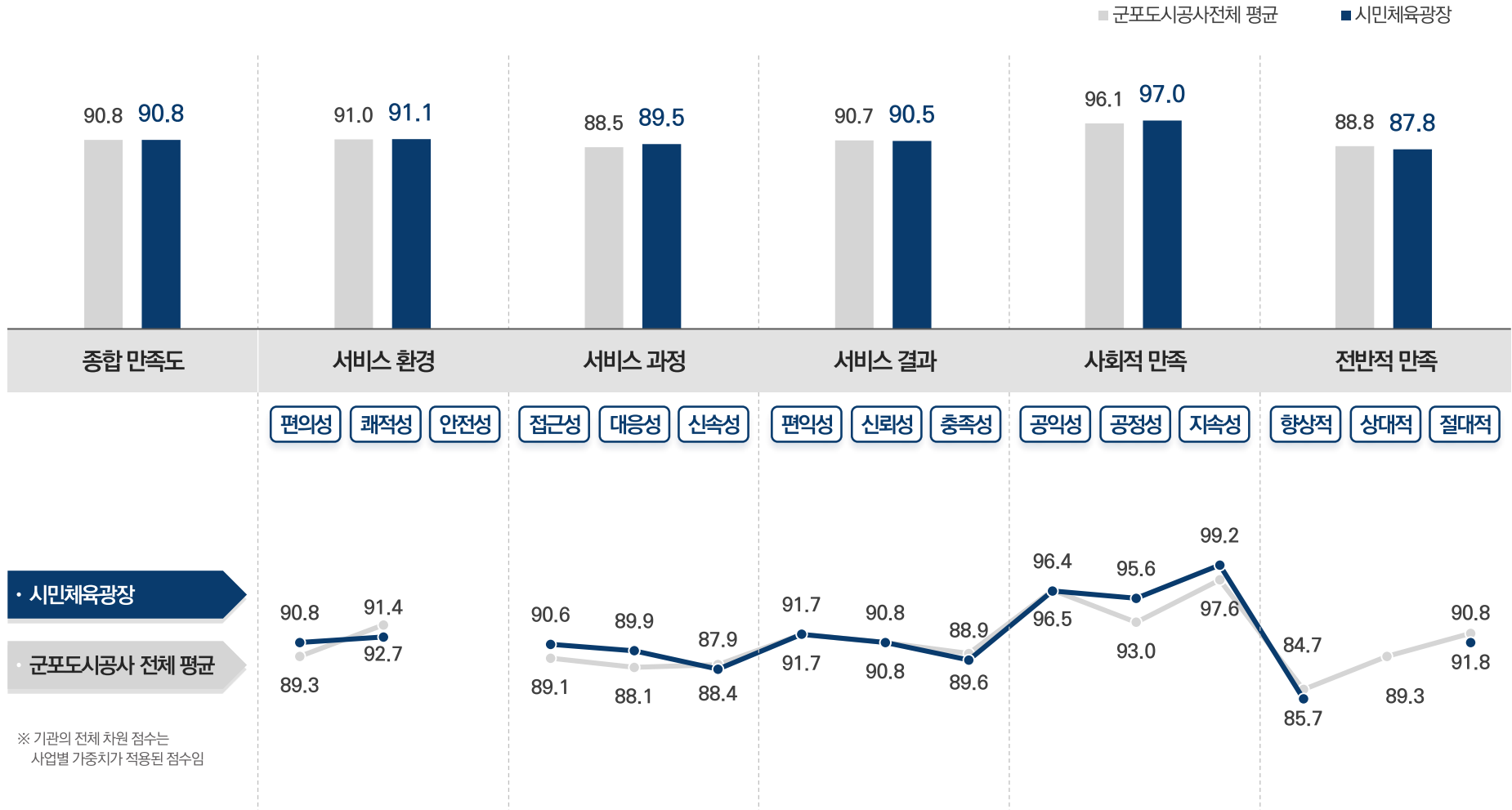
⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 시민체육광장의 종합 만족도는 90.8점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 2.8점 높게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 동일 수준으로, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 1.6점 높게 나타남



3. 조사 결과

⚡ 차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	29	50.0
시설/환경이 좋음	6	10.3
시설 넓음/시설 증축	5	8.6
이용이 편리함	4	6.9
위치/접근성이 좋음	4	6.9
부대/편의시설이 잘 갖춰져 있음	3	5.2
이용료/수강료 저렴함	2	3.4
소통창구/커뮤니티 활성화	1	1.7
프로그램이 다양함	1	1.7
시설 관리가 잘됨	1	1.7
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음	1	1.7

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
환기시설 확대 요망	1	100.0

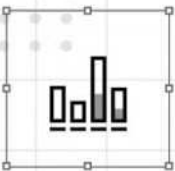
※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	5	8.3
환기시설 확대 요망	3	5.0
시설 확장/공간 확대 요망	2	3.3
샤워실 확장 요망	2	3.3
안전요원/안전관리자의 적극적인 관리 요망	1	1.7
이용횟수 증대 요망	1	1.7
분실물 관리 요망	1	1.7
노후시설 교체 요망	1	1.7
깨끗한 시설관리 필요	1	1.7
주차 편의성 확보	1	1.7
주차직원 상주 및 관리(단속) 요망	1	1.7

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2-3

부곡동본사내체육시설

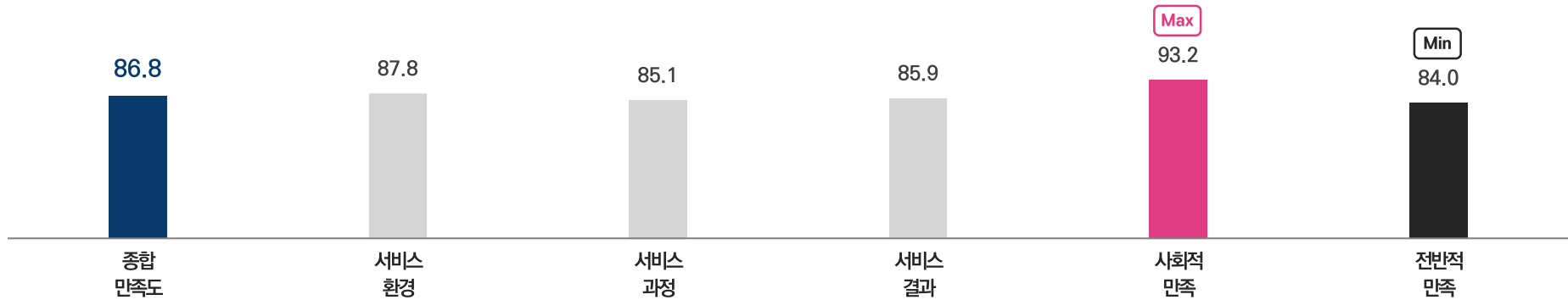
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

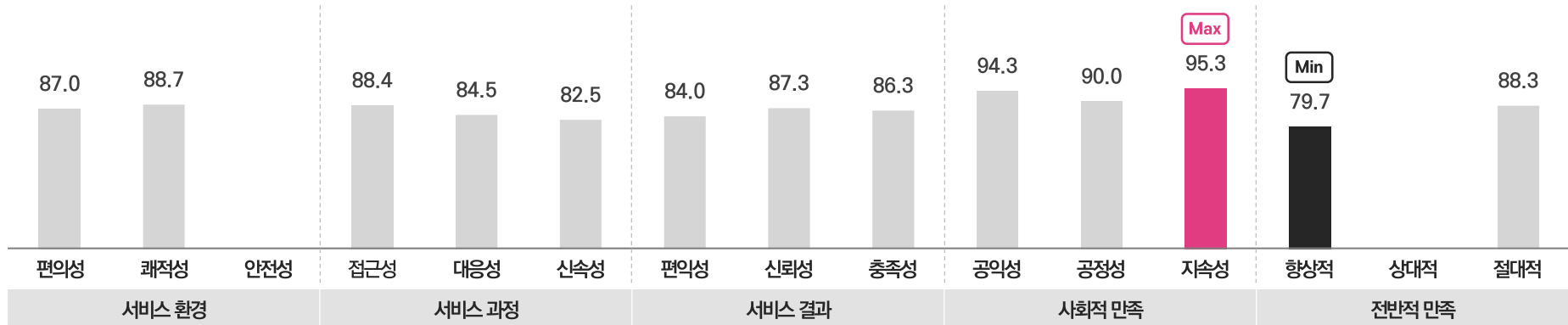
1

부곡동본사내체육시설의 종합만족도는 86.8점



2

강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 항상적

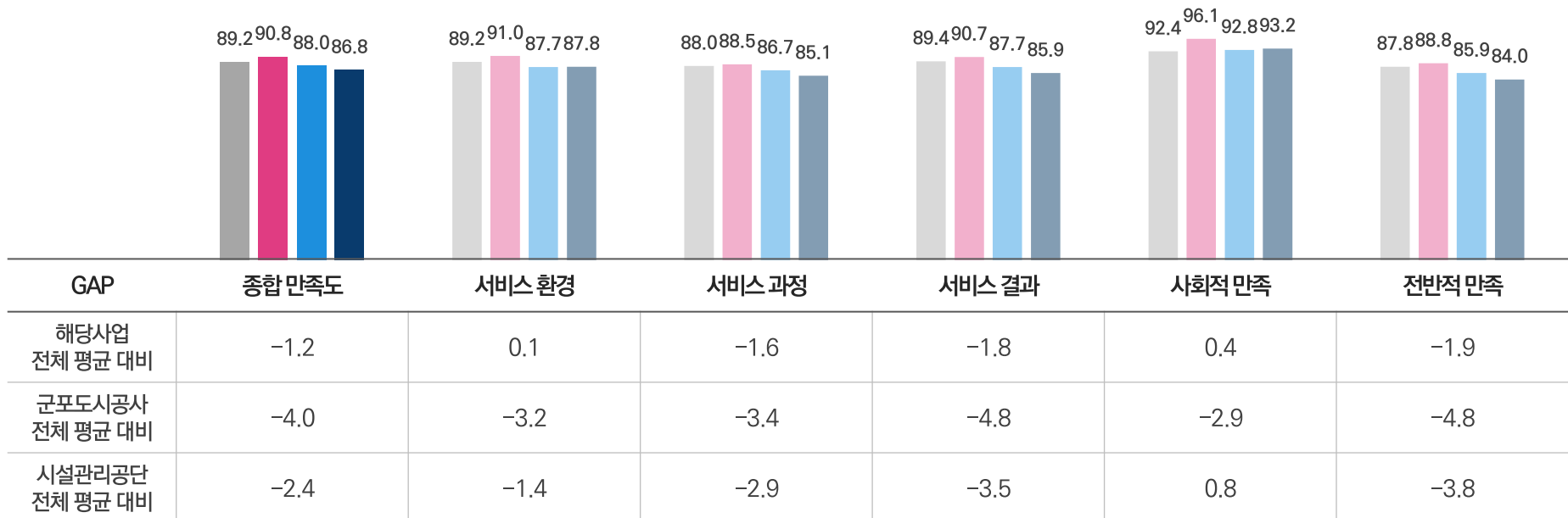


3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

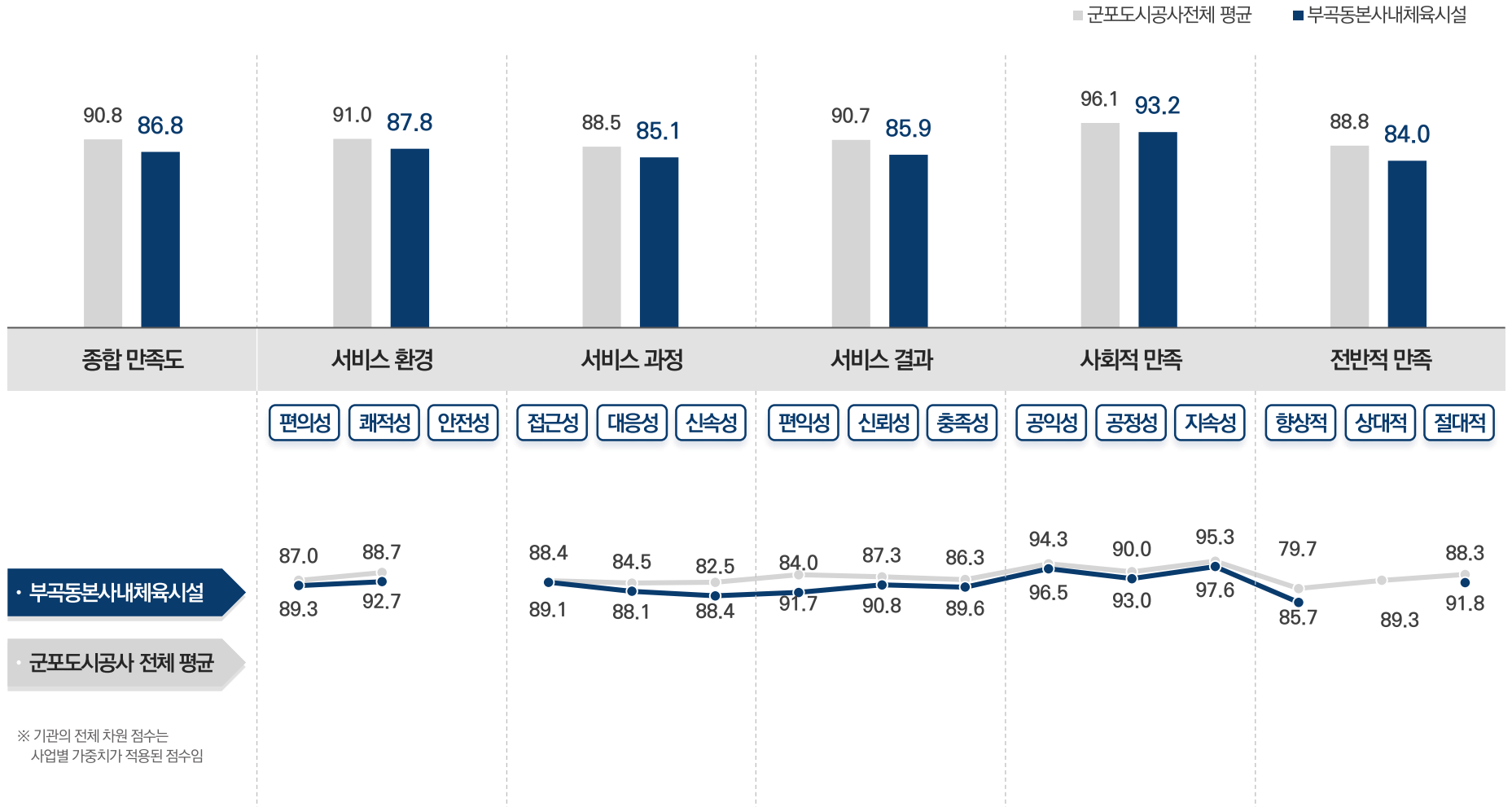
- ☑ 부곡동본사내체육시설의 종합 만족도는 86.8점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 1.2점 낮게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 4.0점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 2.4점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 군포도시공사 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 부곡동본사내체육시설



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
이용료/수강료 저렴함	11	22.4
시설이 쾌적함/깨끗함	8	16.3
위치/접근성이 좋음	7	14.3
프로그램이 다양함	3	6.1
수영장 물이 깨끗함/수질이 좋음	3	6.1
직원이 친절함	3	6.1
민원/요청처리가 신속함	2	4.1
다자녀 혜택이 있음	2	4.1
이용이 편리함	2	4.1
업무처리가 신속함	1	2.0
고객의 건의사항/의견을 반영함	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
청소직원 친절성 요망	1	100.0

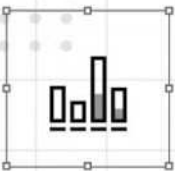
※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
헬스/운동기구 다양화 요망	4	8.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	4.0
샤워실 비품 수리/교체 요망	2	4.0
신속한 민원처리 요망	1	2.0
다양한 프로그램 제공 요망	1	2.0
주말/휴일 운영 및 운영시간 확대	1	2.0
운영/이용/퇴실 시간 연장/확대 요망	1	2.0
헬스장 확장 요망	1	2.0
수영장 레인 확대 요망	1	2.0
수영장 수질 관리 요망	1	2.0
수영장 물 온도 조절 요망	1	2.0

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2-4

송죽다목적체육관

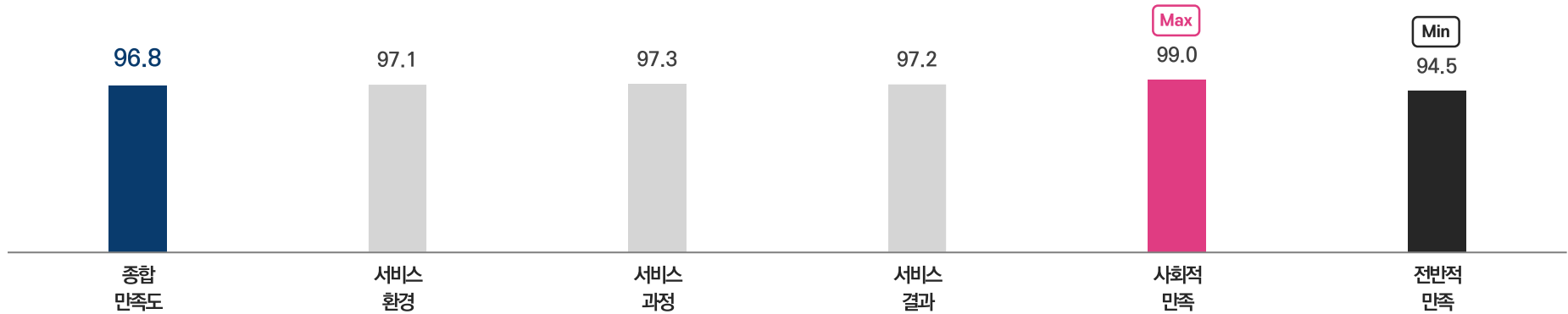
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

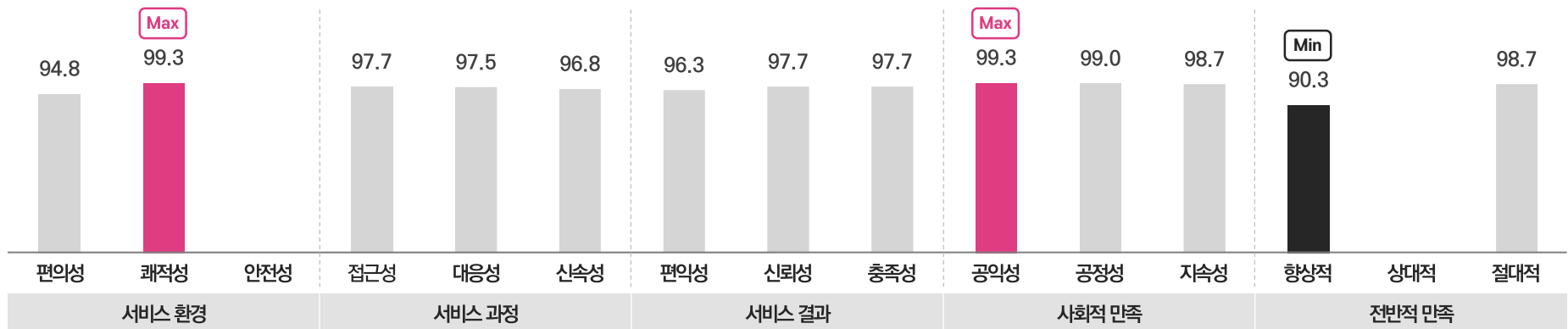
1

송죽다목적체육관의 종합만족도는 96.8점



2

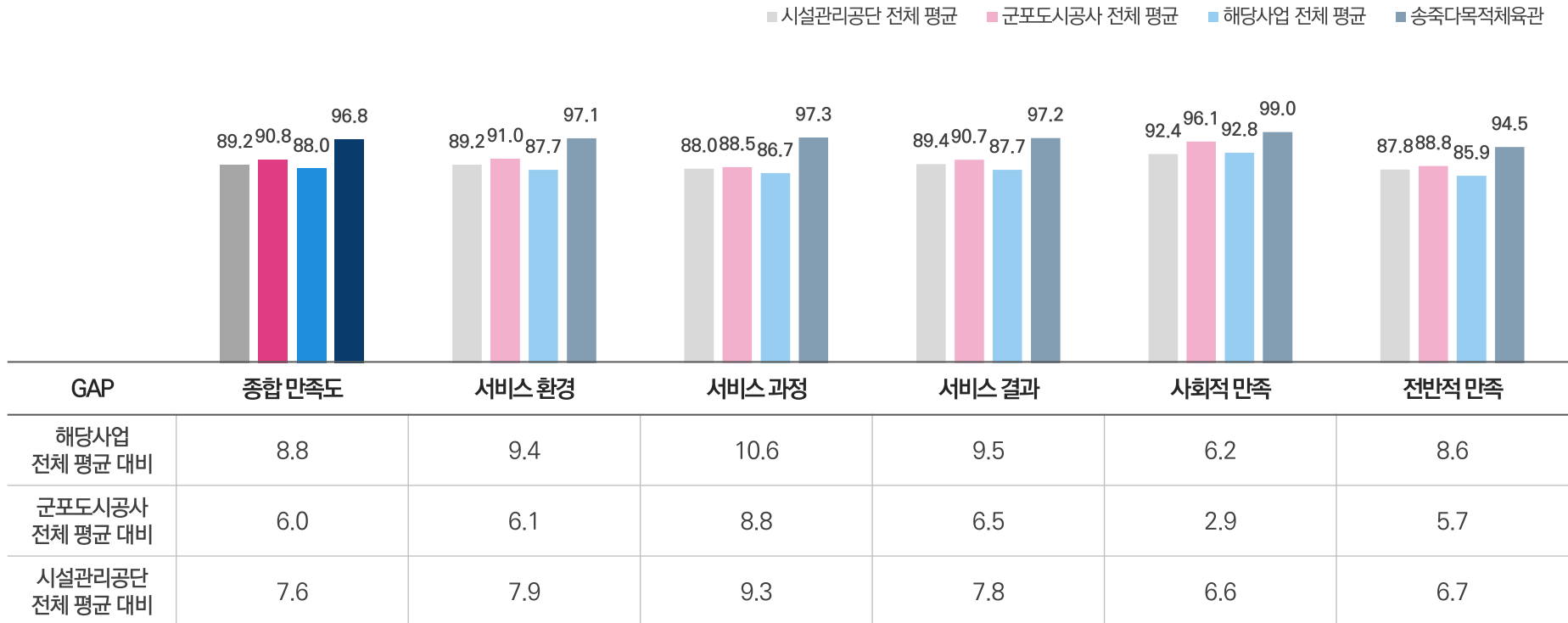
강점요소 : 쾌적성, 공익성 / 약점 요소 : 향상적



3. 조사 결과

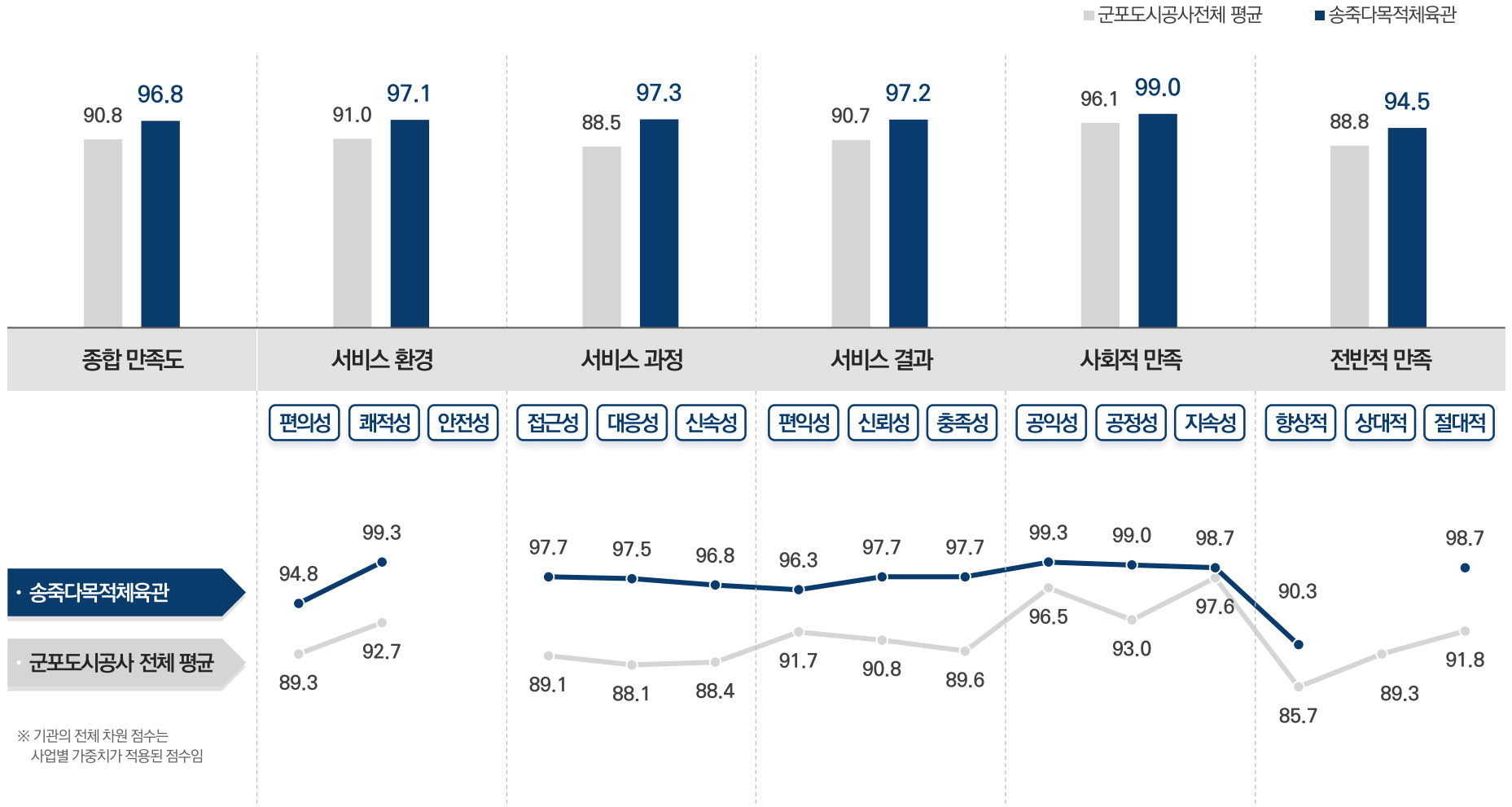
⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 송죽다목적체육관의 종합 만족도는 96.8점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 8.8점 높게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 6.0점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 7.6점 높게 나타남



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	21	42.0
이용료/수강료 저렴함	11	22.0
직원이 친절함	8	16.0
위치/접근성이 좋음	4	8.0
민원/요청처리가 신속함	2	4.0
민원처리/건의사항을 해결 노력함	2	4.0
시설/환경이 좋음	2	4.0
이용이 편리함	2	4.0
업무처리가 신속함	1	2.0
업무처리가 정확함	1	2.0
이용시설이 잘 갖춰져 있음	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
헬스/운동기구 다양화 요망	9	18.0
시설 확장/공간 확대 요망	2	4.0
월 단위 등록이 아닌 장기로 등록 가능 요망 (3개월 이상)	1	2.0
다양한 프로그램 제공 요망	1	2.0
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	1	2.0
수영장 설치 요망	1	2.0
헬스/운동기구 노후 교체 요망	1	2.0

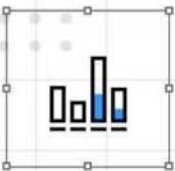
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

2

캠핑장관리사업





2-1

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

사업 전체 결과

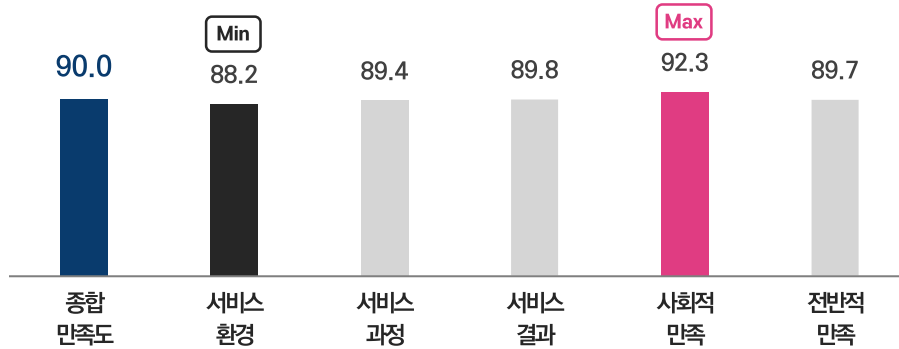
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	캠핑장관리사업	50	100.0
성별	남성	22	44.0
	여성	28	56.0
연령	20대	2	4.0
	30대	18	36.0
	40대	24	48.0
	50대	6	12.0
	60세 이상	0	

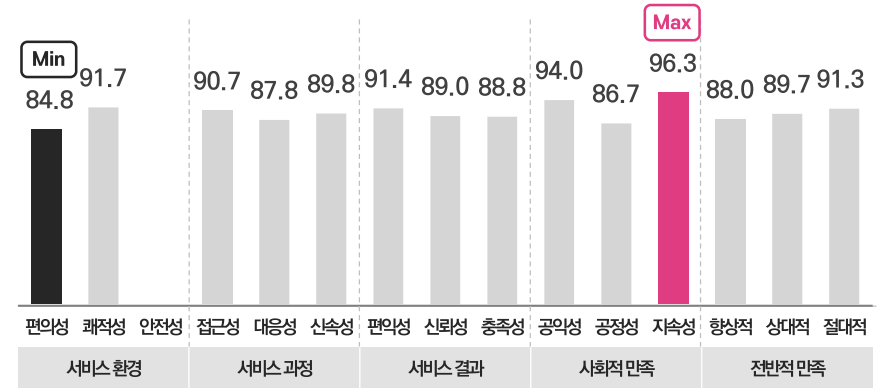
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	캠핑장관리사업은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성1	캠핑장관리사업은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	캠핑장관리사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다
	신속성1	캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다
	편의성2	캠핑장관리사업의 이용요금은 적당하다
	편의성3	캠핑장관리사업은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	캠핑장관리사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	캠핑장관리사업의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	캠핑장관리사업은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다
전반적 만족	항상적1	캠핑장관리사업 관련 서비스는 나이지고 있다
	상대적1	캠핑장관리사업 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	캠핑장관리사업 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 캠핑장관리사업의 종합만족도는 90.0점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 편의성



3 캠핑장관리사업은 대응성1에 대한 우선 개선 노력 필요

		개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목		
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도 개선 효용 순위
서비스 과정	대응성1	84.4	7.3			0.270 1위
서비스 과정	신속성1	89.8	9.1			0.000 7위
사회적 만족	공정성1	86.7	3.5			0.221 2위
서비스 결과	편의성1	85.0	5.9			0.121 3위
서비스 환경	편의성1	84.8	5.3			0.117 4위
서비스 결과	충족성1	87.0	4.6			0.099 5위
서비스 결과	신뢰성1	89.0	2.7			0.055 6위

개선 항목 중 우선 개선 순위

1순위	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
2순위	-	-
3순위	-	-

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함

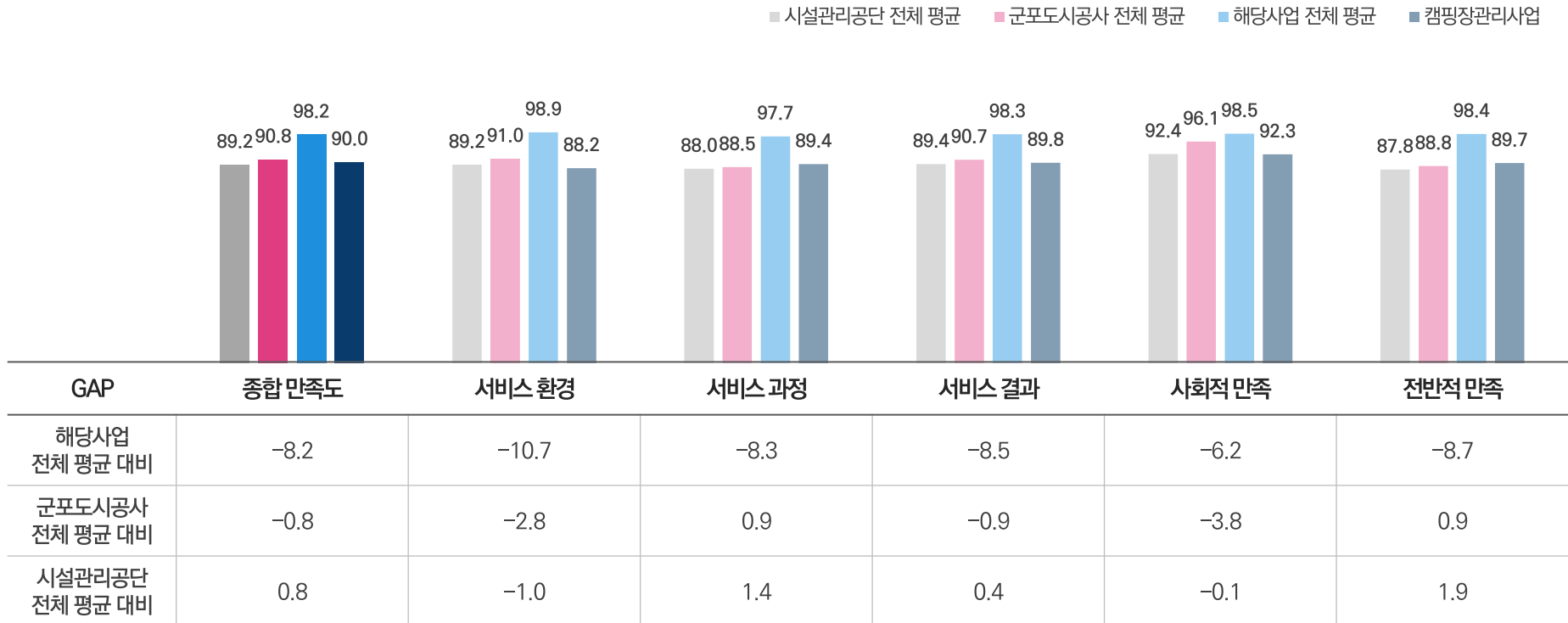
※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 선정이「1. 응답자 특성 및 조사내용」참고

※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

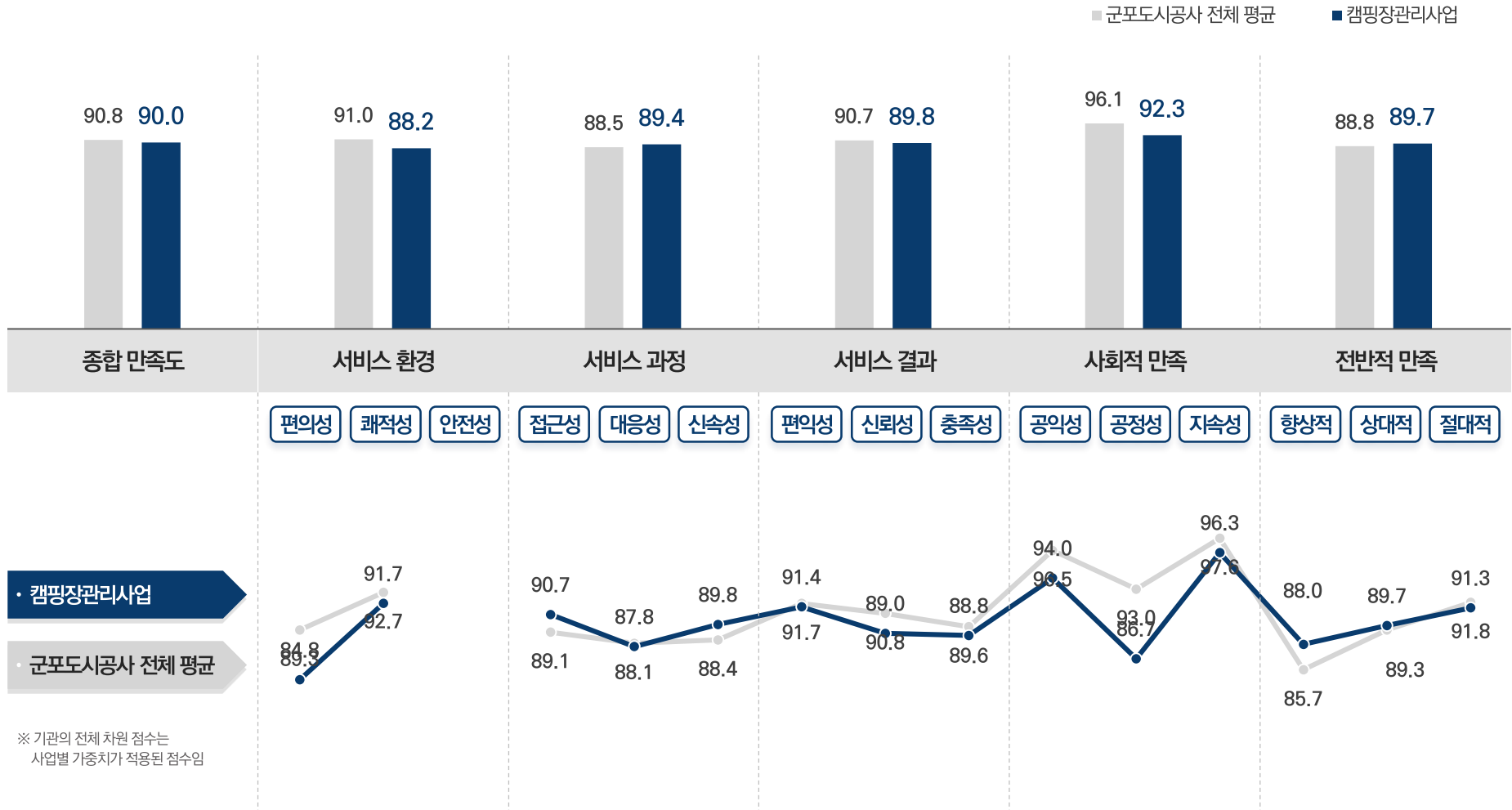
⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 캠핑장관리사업의 종합 만족도는 90.0점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수 대비 8.2점 낮게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게 나타남



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

⚡ 만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	96.3
상위 2위	서비스 결과	편의성3	캠핑장관리사업은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	95.3
상위 3위	사회적 만족	공익성1	캠핑장관리사업은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	94.0
상위 4위	서비스 결과	편의성2	캠핑장관리사업의 이용요금은 적당하다	94.0
상위 5위	서비스 환경	쾌적성1	캠핑장관리사업은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.7

만족도 하위 5위

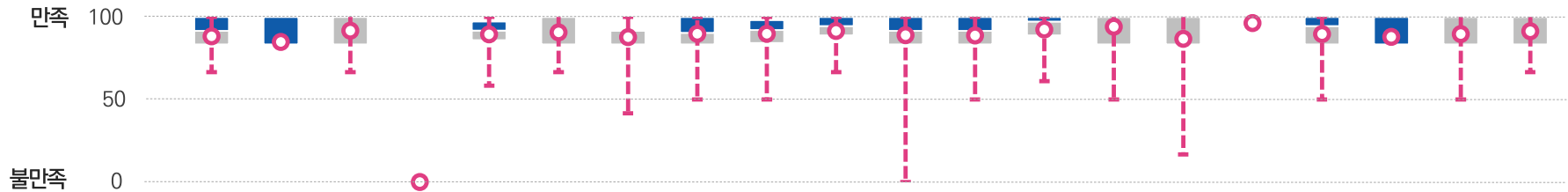
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.4
하위 2위	서비스 환경	편의성1	캠핑장관리사업은 이용하는 절차가 편하다	84.8
하위 3위	서비스 결과	편의성1	캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다	85.0
하위 4위	사회적 만족	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다	86.7
하위 5위	서비스 결과	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.0

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.81점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 환경 차원의 편의성 표준화 점수가 -0.31점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족				
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적	
표준편차		11.9	16.8	11.3	-	9.3	11.2	11.0	11.3	10.4	8.3	16.4	12.2	10.2	11.0	20.2	7.7	11.4	14.3	13.0	10.8
3분위수		100.0	100.0	100.0	-	97.2	100.0	92.5	100.0	98.1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값		91.7	83.3	100.0	-	91.8	100.0	91.7	90.4	92.1	94.4	91.7	91.7	97.2	100.0	100.0	100.0	94.4	83.3	100.0	100.0
1분위수		83.3	83.3	83.3	-	86.0	83.3	83.3	83.3	84.3	88.9	83.3	83.3	88.9	83.3	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR		16.7	16.7	16.7	-	11.3	16.7	9.2	16.7	13.9	11.1	16.7	16.7	11.1	16.7	16.7	0.0	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수		-0.15	-0.31	0.15	-	-0.06	0.06	-0.20	-0.02	-0.03	0.17	-0.06	-0.10	0.23	0.36	-0.17	0.81	-0.03	-0.14	-0.03	0.12

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도가 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

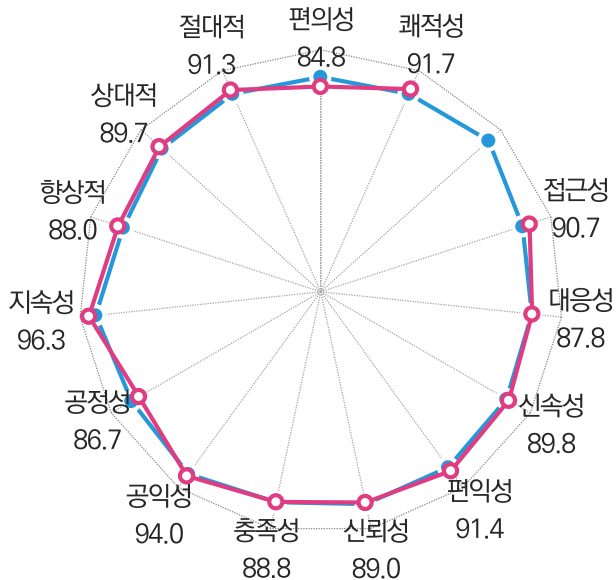
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 시설관리공단 전체 평균 —○— 캠핑장관리사업



* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

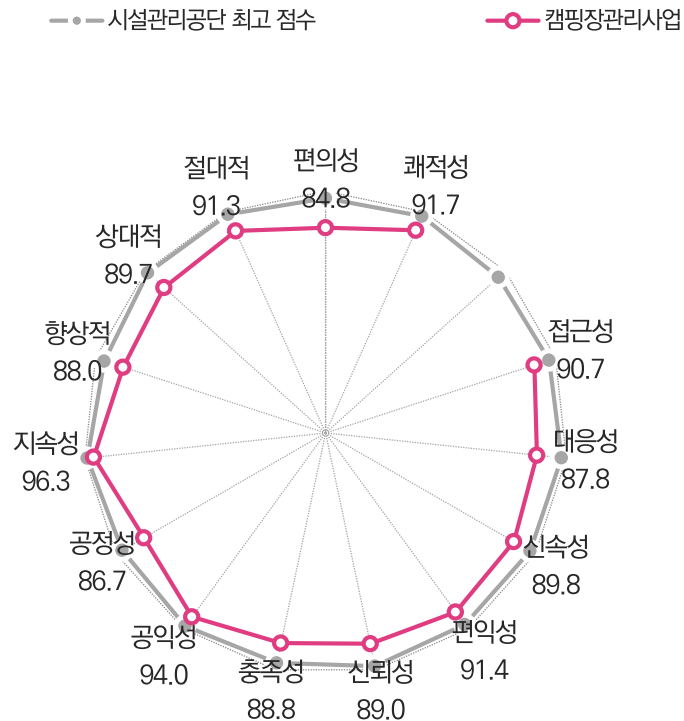
■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



* 우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선: 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

■ 점진개선**

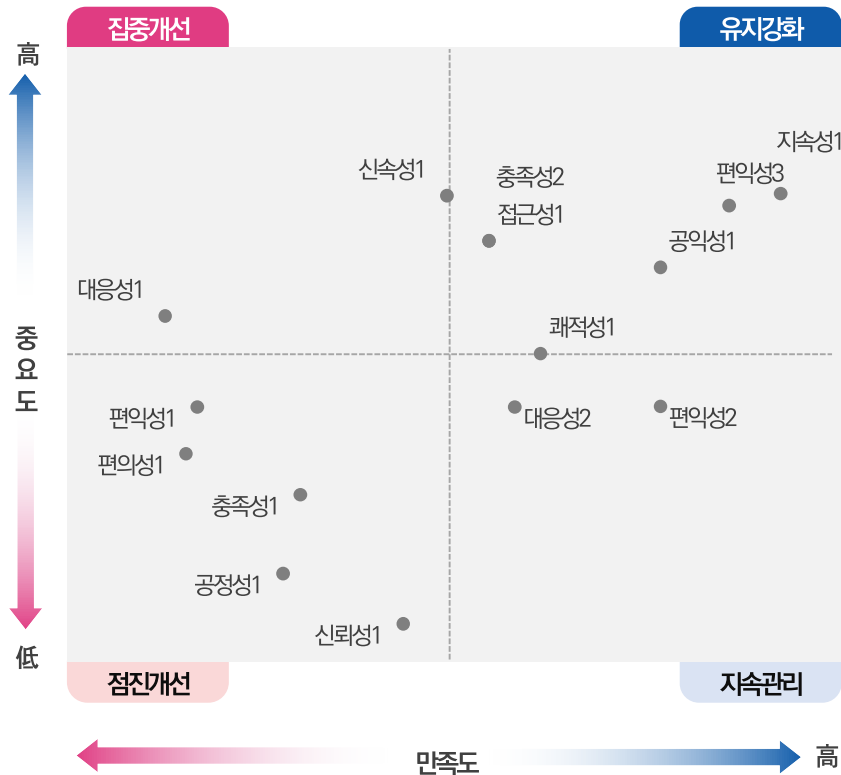
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석



'집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '대응성1', '신속성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.4	7.3
	서비스 과정	신속성1	캠핑장관리사업과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	89.8	9.1
점진 개선	사회적 만족	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다	86.7	3.5
	서비스 결과	편익성1	캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다	85.0	5.9
	서비스 환경	편익성1	캠핑장관리사업은 이용하는 절차가 편하다	84.8	5.3
	서비스 결과	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.0	4.6
	서비스 결과	신뢰성1	캠핑장관리사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.0	2.7
지속 관리	서비스 과정	대응성2	캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다	91.2	5.9
	서비스 결과	편익성2	캠핑장관리사업의 이용요금은 적당하다	94.0	6.0
유지 강화	서비스 환경	쾌적성1	캠핑장관리사업은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.7	6.7
	서비스 과정	접근성1	캠핑장관리사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.7	8.4
	서비스 결과	편익성3	캠핑장관리사업은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	95.3	8.9
	서비스 결과	충족성2	캠핑장관리사업의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.7	8.4
	사회적 만족	공익성1	캠핑장관리사업은 캠핑객 여가활동과 힐링에 기여한다	94.0	8.0
	사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	96.3	9.1

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도(IER)} = \text{중요도(Impact)} \times \frac{\text{불만율(DR)}}{\text{만족률(SR)}}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	7.3	93.1	3.4	0.270
2위	사회적 만족	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다	3.5	94.0	6.0	0.221
3위	서비스 결과	편의성1	캠핑장관리사업은 고객의 편의를 증대시킨다	5.9	98.0	2.0	0.121
4위	서비스 환경	편의성1	캠핑장관리사업은 이용하는 절차가 편하다	5.3	91.8	2.0	0.117
5위	서비스 결과	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	4.6	94.0	2.0	0.099
6위	서비스 결과	신뢰성1	캠핑장관리사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	2.7	98.0	2.0	0.055
-	서비스 환경	쾌적성1	캠핑장관리사업은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	6.7	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	캠핑장관리사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	8.4	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다	5.9	98.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	9.1	97.7	0.0	0.000

※ 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성1	84.4	7.3			0.270	1위
서비스 과정	신속성1	89.8	9.1			0.000	7위
사회적 만족	공정성1	86.7	3.5			0.221	2위
서비스 결과	편의성1	85.0	5.9			0.121	3위
서비스 환경	편의성1	84.8	5.3			0.117	4위
서비스 결과	충족성1	87.0	4.6			0.099	5위
서비스 결과	신뢰성1	89.0	2.7			0.055	6위

우선 개선 과제

개선 1순위 대응성1

캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

개선 2순위 신속성1

체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

개선 3순위 공정성1

캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	18	36.0
위치/접근성이 좋음	15	30.0
이용료/수강료 저렴함	12	24.0
이용 요금이 합리적/적당함	5	10.0
시설 관리가 잘됨	5	10.0
시설/환경이 좋음	4	8.0
직원이 친절함	4	8.0
예약/신청/등록 등 절차가 편리함	2	4.0
남녀노소/가족/아이들과 함께 이용하기 좋음	2	4.0
직원이 적극적임	1	2.0
지역주민 무료/할인 있음	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

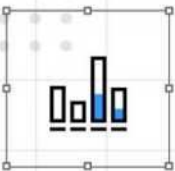
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
편의점/매점/카페 설치 요망	6	12.0
전동카트 속도를 더 빠르게 운행 요망	5	10.0
시설 소음 제재/관리 요망	2	4.0
이용 에티켓 미준수 관리 및 사용 제한 필요	2	4.0
추첨제의 불합리성 개선 요망/추첨제 폐지 요망	2	4.0
신뢰감 주는 운영 필요	1	2.0
운영/이용/퇴실 시간 연장/확대 요망	1	2.0
타 지역주민도 이용 가능하도록 개선 요망	1	2.0
출입 절차 간소화 요망	1	2.0
시설 흡연 제재/관리 요망	1	2.0
무료 주차 및 주차시간 확대 요망	1	2.0

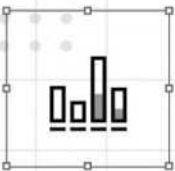
※ 주요 응답만 제시



2-2

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

2-2-1

초막골캠핑장

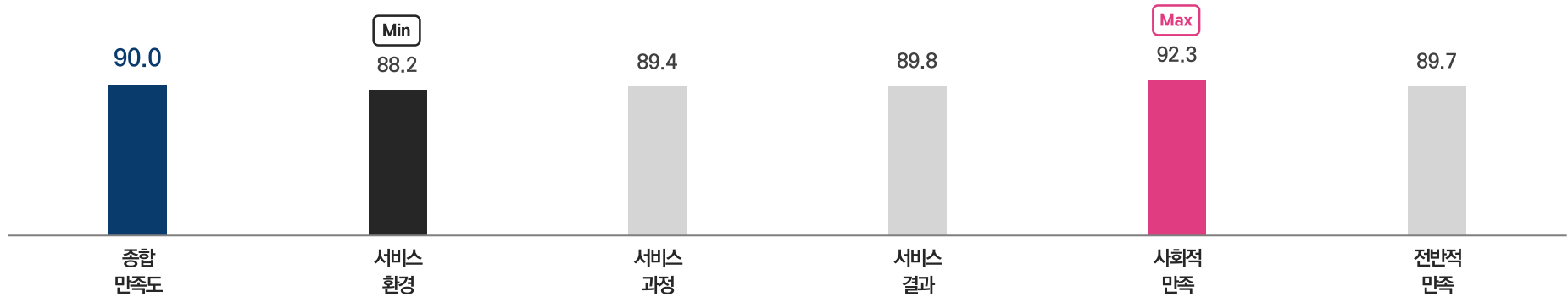
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	이용하는 절차가 편하다
	쾌적성1	주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
	신속성1	사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	고객의 편익을 증대시킨다
	편익성2	이용요금은 적당하다
	편익성3	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성1	누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다
전반적 만족	향상적1	사업 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	사업 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	사업 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

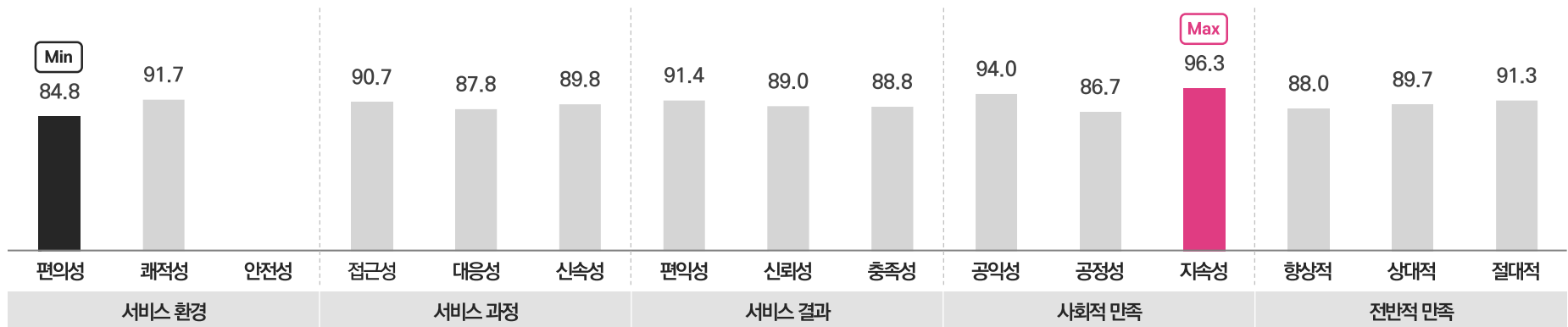
1

초막골캠핑장의 종합만족도는 90.0점



2

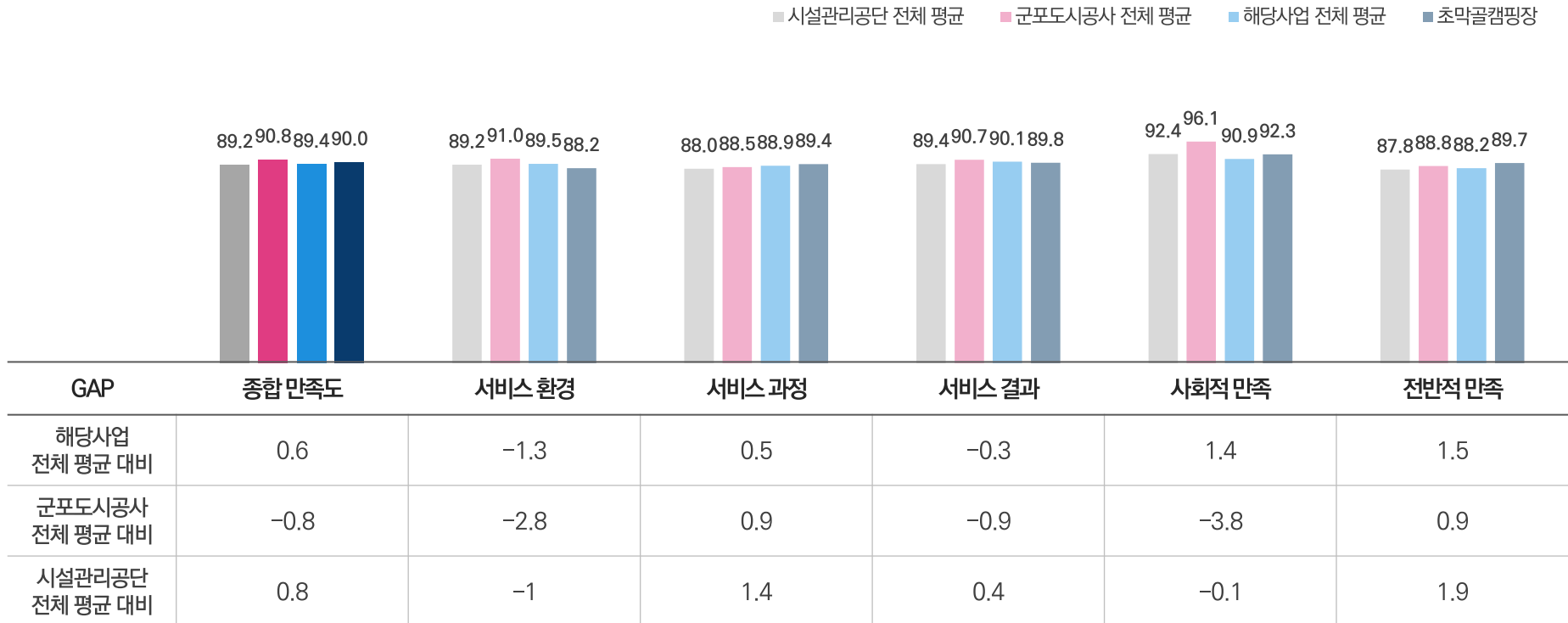
강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 편의성



3. 조사 결과

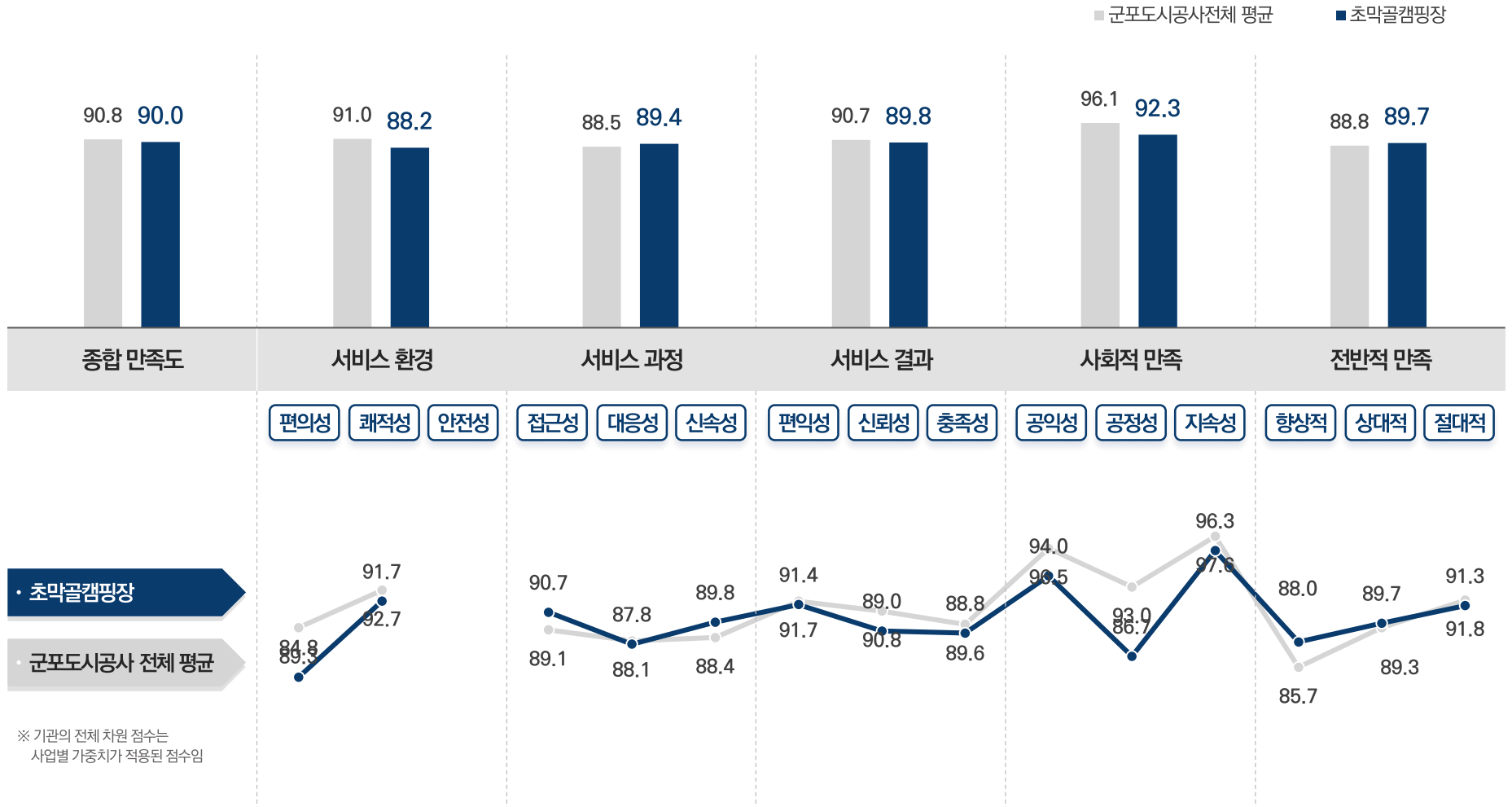
⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 초막골캠핑장의 종합 만족도는 90.0점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수 대비 0.6점 높게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 0.8점 높게 나타남



3. 조사 결과

⚡ 차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	18	36.0
위치/접근성이 좋음	15	30.0
이용료/수강료 저렴함	12	24.0
이용 요금이 합리적/적당함	5	10.0
시설 관리가 잘됨	5	10.0
시설/환경이 좋음	4	8.0
직원이 친절함	4	8.0
예약/신청/등록 등 절차가 편리함	2	4.0
남녀노소/가족/아이들과 함께 이용하기 좋음	2	4.0
직원이 적극적임	1	2.0
지역주민 무료/할인 있음	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
편의점/매점/카페 설치 요망	6	12.0
전동카트 속도를 더 빠르게 운행 요망	5	10.0
시설 소음 제재/관리 요망	2	4.0
이용 에티켓 미준수 관리 및 사용 제한 필요	2	4.0
추첨제의 불합리성 개선 요망/추첨제 폐지 요망	2	4.0
신뢰감 주는 운영 필요	1	2.0
운영/이용/퇴실 시간 연장/확대 요망	1	2.0
타 지역주민도 이용 가능하도록 개선 요망	1	2.0
출입 절차 간소화 요망	1	2.0
시설 흡연 제재/관리 요망	1	2.0
무료 주차 및 주차시간 확대 요망	1	2.0

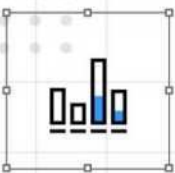
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

3

공영주차장관리사업





3-1

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

사업 전체 결과

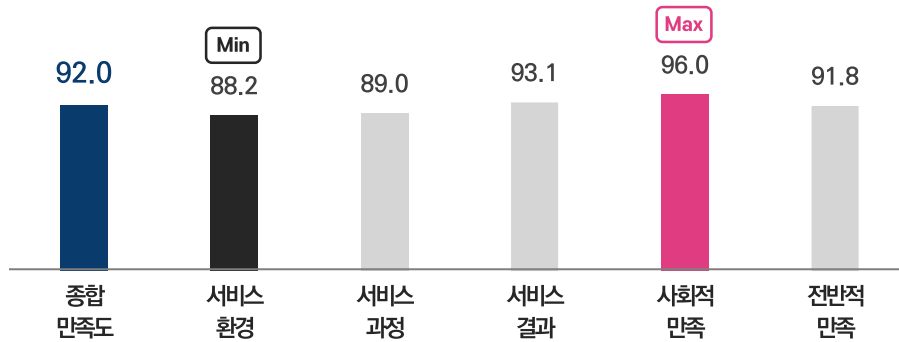
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	공영주차장 관리사업	60	100.0
성별	남성	41	68.3
	여성	19	31.7
연령	20대	4	6.7
	30대	20	33.3
	40대	20	33.3
	50대	9	15.0
	60세 이상	7	11.7

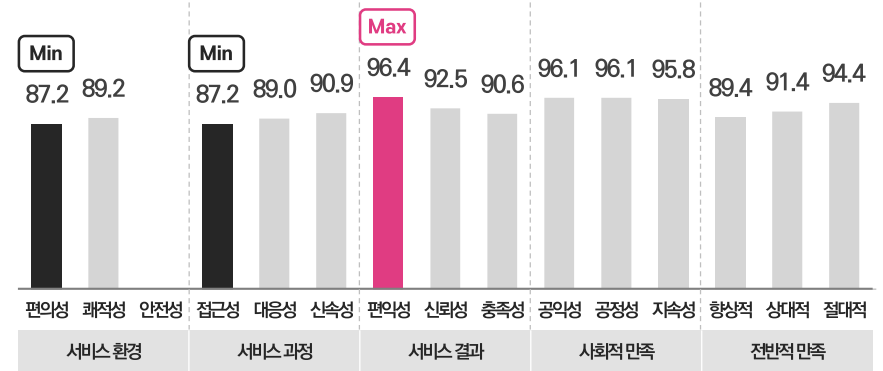
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적1	공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 공영주차장관리사업의 종합만족도는 92.0점



2 강점요소 : 편의성 / 약점 요소 : 편의성, 접근성



3 공영주차장관리사업은 집중 개선 항목 중 우선 개선 항목 없음

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중개선	점진개선	개선효용도	개선효용순위
서비스 과정	대응성2	91.8	8.1			0.000	-
서비스 과정	신속성1	90.9	9.5			0.000	-
서비스 결과	충족성1	89.4	8.3			0.000	-
서비스 환경	편의성1	87.2	5.3			0.190	1위
서비스 환경	쾌적성1	89.2	3.5			0.000	-
서비스 과정	접근성1	87.2	5.2			0.000	-
서비스 과정	대응성1	86.2	4.5			0.000	-
서비스 결과	충족성2	91.7	5.4			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함

※세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 선정이 「1. 응답자 특성 및 조사내용」참고

개선 항목 중 우선 개선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중
우선 개선 과제 선정 불가

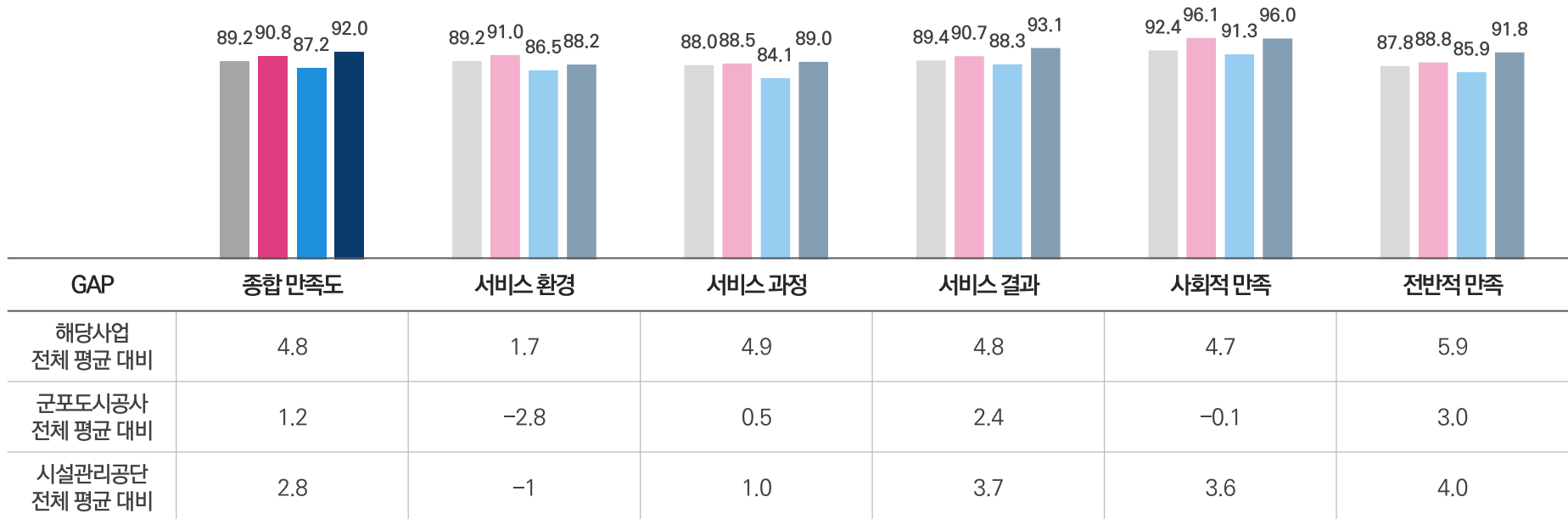
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

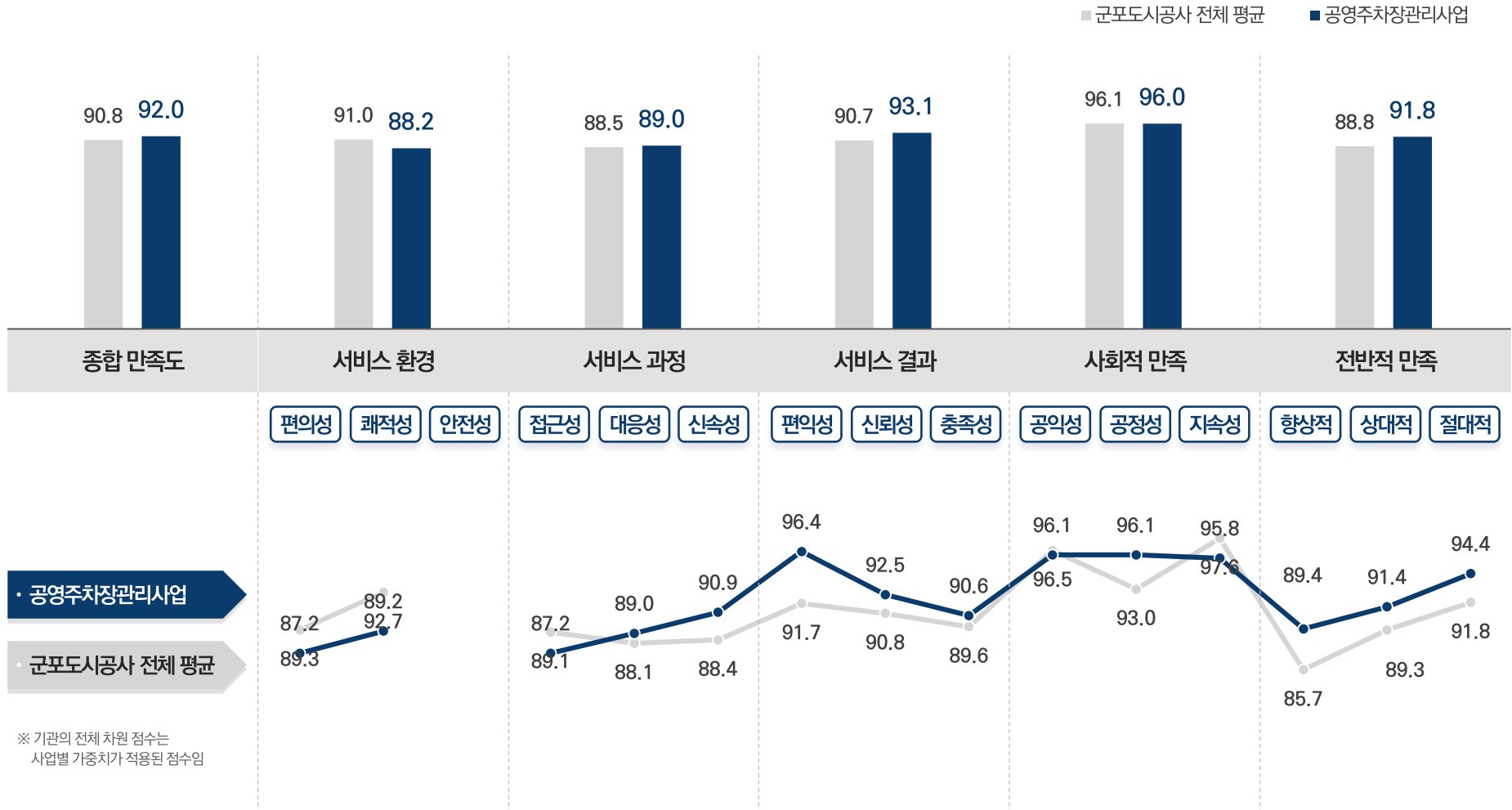
- ☑ 공영주차장관리사업의 종합 만족도는 92.0점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수 대비 4.8점 높게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.2점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 2.8점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 군포도시공사 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 공영주차장관리사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

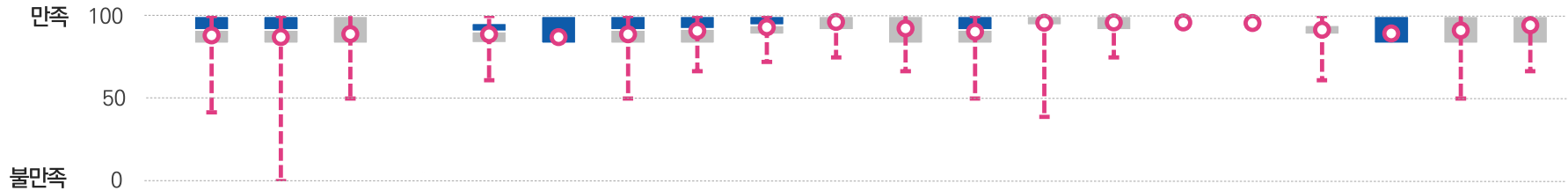
만족도 상위 5위				
순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	96.7
상위 2위	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	96.4
상위 3위	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	96.1
상위 4위	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	96.1
상위 5위	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	95.8
만족도 하위 5위				
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	86.2
하위 2위	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	87.2
하위 3위	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	87.2
하위 4위	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.2
하위 5위	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.4

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 서비스 결과 차원의 편익성 표준화 점수가 0.65점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.31점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족				
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적	
표준편차		11.8	19.3	13.7	-	9.1	15.1	10.0	9.8	6.5	6.8	9.4	9.9	8.9	6.9	12.4	12.1	7.1	10.2	11.7	9.0
3분위수		100.0	100.0	100.0	-	95.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0
중간값		91.7	91.7	100.0	-	90.7	83.3	91.7	92.4	94.4	100.0	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	83.3	100.0	100.0
1분위수		83.3	83.3	83.3	-	83.8	83.3	83.3	83.3	88.9	91.7	83.3	83.3	94.4	91.7	100.0	100.0	88.9	83.3	83.3	83.3
IQR		16.7	16.7	16.7	-	11.9	16.7	16.7	16.7	11.1	8.3	16.7	16.7	5.6	8.3	0.0	0.0	5.6	16.7	16.7	16.7
표준화 점수		-0.32	-0.25	-0.21	-	-0.32	-0.31	-0.30	-0.11	0.18	0.65	0.05	-0.15	0.45	0.59	0.33	0.32	-0.03	-0.25	-0.05	0.27

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

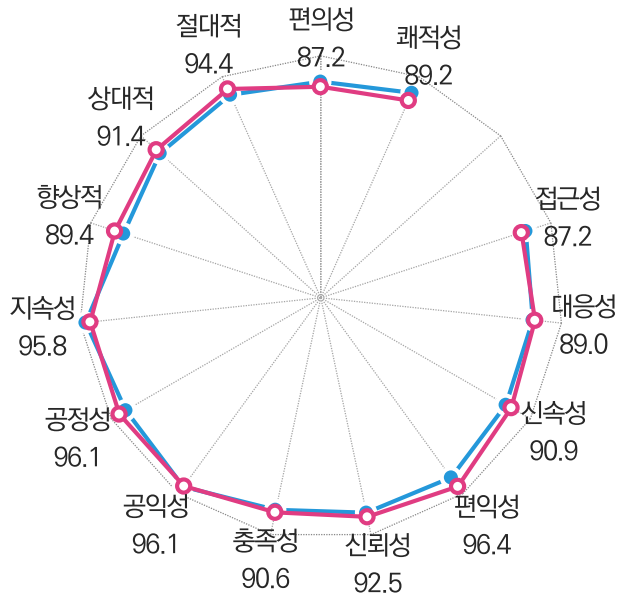
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 군포도시공사 전체 평균 —○— 공영주차장관리사업



* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

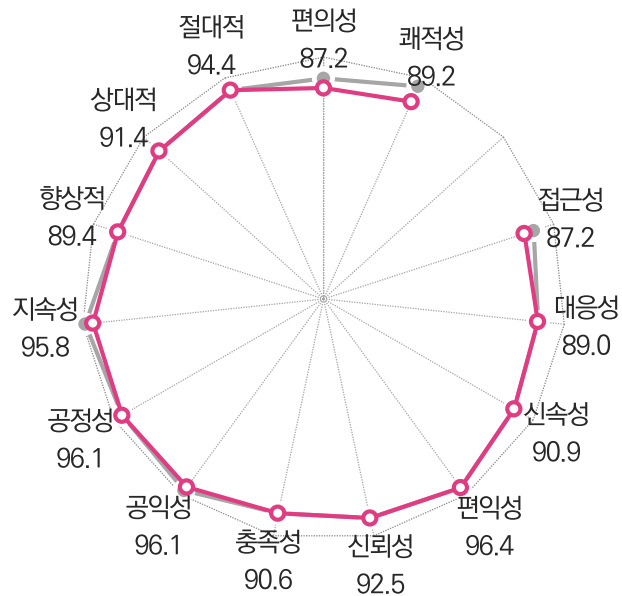
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수 ●-○ 공영주차장관리사업



* 우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선: 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

■ 점진개선**

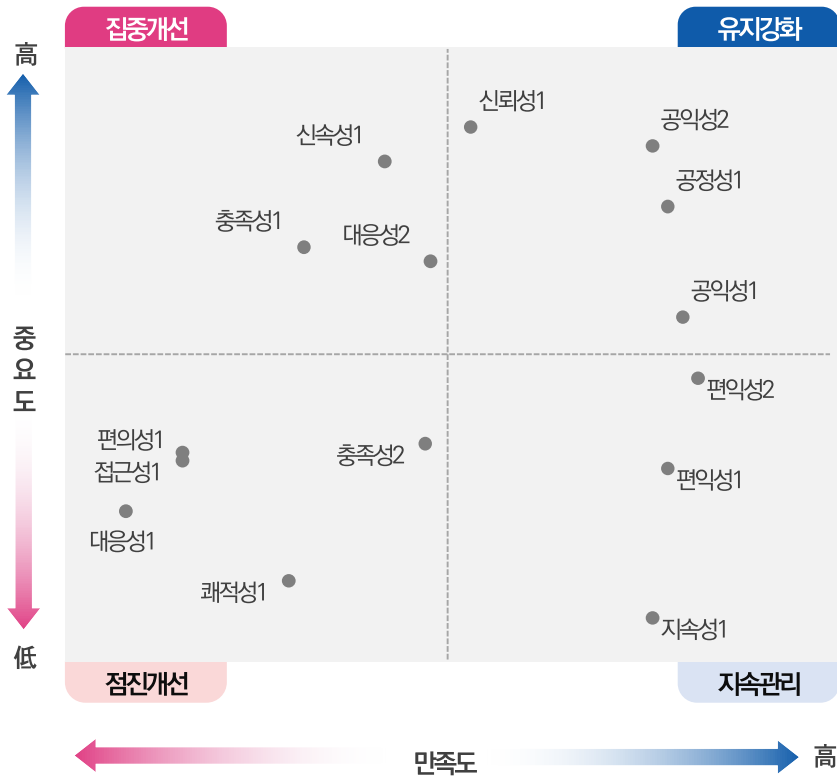
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석



'집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '대응성2', '신속성1', 서비스 결과의 '충족성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	91.8	8.1
	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	90.9	9.5
	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.4	8.3
점진 개선	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	87.2	5.3
	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.2	3.5
	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	87.2	5.2
	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	86.2	4.5
지속 관리	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	91.7	5.4
	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	95.8	2.9
	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	96.1	5.1
	서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	96.7	6.4
유지 강화	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	96.1	8.9
	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.5	10.0
	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	96.4	7.3
	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	95.8	9.7

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도(IER)} = \text{중요도(Impact)} \times \frac{\text{불만율(DR)}}{\text{만족률(SR)}}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	5.3	93.3	3.3	0.190
2위	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	8.9	98.3	1.7	0.150
3위	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	2.9	98.3	1.7	0.049
-	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	3.5	96.7	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	5.2	90.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	4.5	96.2	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	8.1	98.2	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	9.5	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	5.1	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	6.4	100.0	0.0	0.000

※ 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
 ※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성2	91.8	8.1			0.000	-
서비스 과정	신속성1	90.9	9.5			0.000	-
서비스 결과	충족성1	89.4	8.3			0.000	-
서비스 환경	편의성1	87.2	5.3			0.190	1위
서비스 환경	쾌적성1	89.2	3.5			0.000	-
서비스 과정	접근성1	87.2	5.2			0.000	-
서비스 과정	대응성1	86.2	4.5			0.000	-
서비스 결과	충족성2	91.7	5.4			0.000	-

우선 개선 과제

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함

※ 세부 조사 항목은 「Ⅲ. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
이용료/수강료 저렴함	20	33.3
시설이 쾌적함/깨끗함	16	26.7
시설 넓음/시설 증축	10	16.7
주차장이 넓음/많음	6	10.0
이용이 편리함	5	8.3
공영주차/불법주차/주차난 해소	3	5.0
위치/접근성이 좋음	3	5.0
주차비가 저렴함	2	3.3
시설 관리가 잘됨	1	1.7
할인혜택이 좋음/다양함	1	1.7
주변 상권이 많아 편리함	1	1.7

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	5	8.3
시설 확장/공간 확대 요망	2	3.3
접근성 확보 요망	1	1.7
노후시설 교체 요망	1	1.7
엘리베이터/에스컬레이터 설치 및 관리 요망	1	1.7
조명 밝기 개선	1	1.7
무료 주차 및 주차시간 확대 요망	1	1.7
주차장 노후 개선 및 업그레이드 요망	1	1.7
주차구역 준수 요망	1	1.7
주차정기권 발급 확대 및 공간 확보	1	1.7
장애인 주차공간 확충 요망	1	1.7

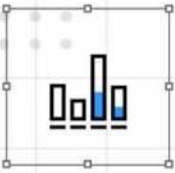
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

4

교통약자이동지원사업





4-1

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

사업 전체 결과

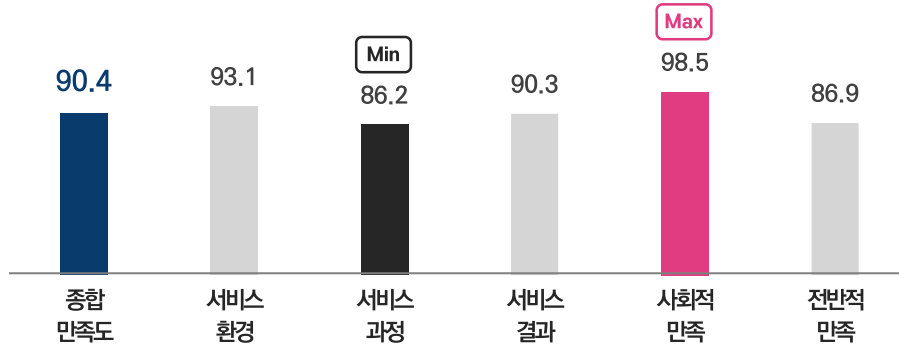
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	교통약자이동지원사업	70	100.0
성별	남성	32	45.7
	여성	38	54.3
연령	20대	1	1.4
	30대	1	1.4
	40대	3	4.3
	50대	17	24.3
	60세 이상	48	68.6

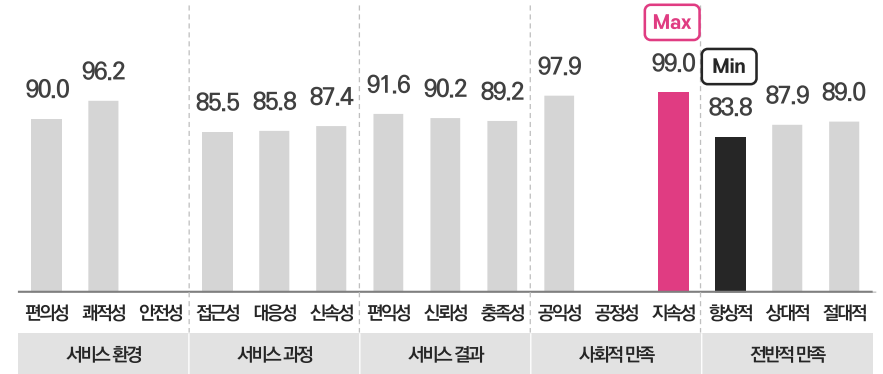
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다
	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다
	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다
	신속성1	교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다
	편의성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다
	편의성3	교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성1	교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다
	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 건의사항을 최소화하기 위해 노력한다
사회적 만족	충족성2	교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다
	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다
	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적1	교통약자이동지원센터의 서비스는 나가지고 있다
	상대적1	교통약자이동지원센터의 서비스가 기대했던 것에 비해 만족스럽다
	절대적1	교통약자이동지원센터의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 90.4점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 항상적



3 교통약자이동지원사업은 대응성1, 편익성1, 충족성1에 대한 우선 개선 노력 필요

개선 필요 항목 (IPA)				개선 효과 높은 항목			
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성1	집중 개선	6.4			0.473	1위
서비스 환경	편익성1	집중 개선	8.9			0.273	2위
서비스 결과	충족성1	집중 개선	7.7			0.236	3위
서비스 결과	편익성1	집중 개선	7.5			0.111	6위
서비스 과정	대응성2	집중 개선	6.9			0.000	9위
서비스 과정	신속성1	집중 개선	6.5			0.000	9위
서비스 결과	신뢰성1	집중 개선	8.8			0.000	9위
서비스 과정	접근성1	점진 개선	6.1			0.184	4위

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함

※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 선정 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

개선 항목 중 우선 개선 순위

- 1순위 대응성1** | 교통약자이동지원센터운영에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
- 2순위 편익성1** | 교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다
- 3순위 충족성1** | 교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 건의사항을 최소화하기 위해 노력한다

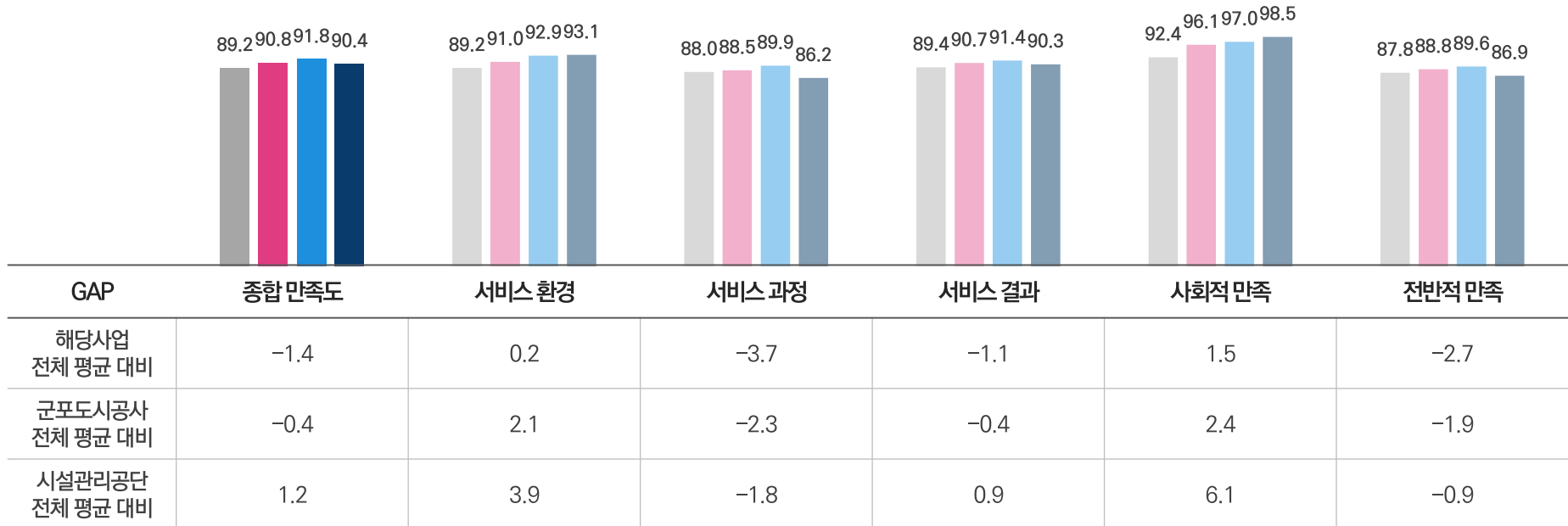
※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

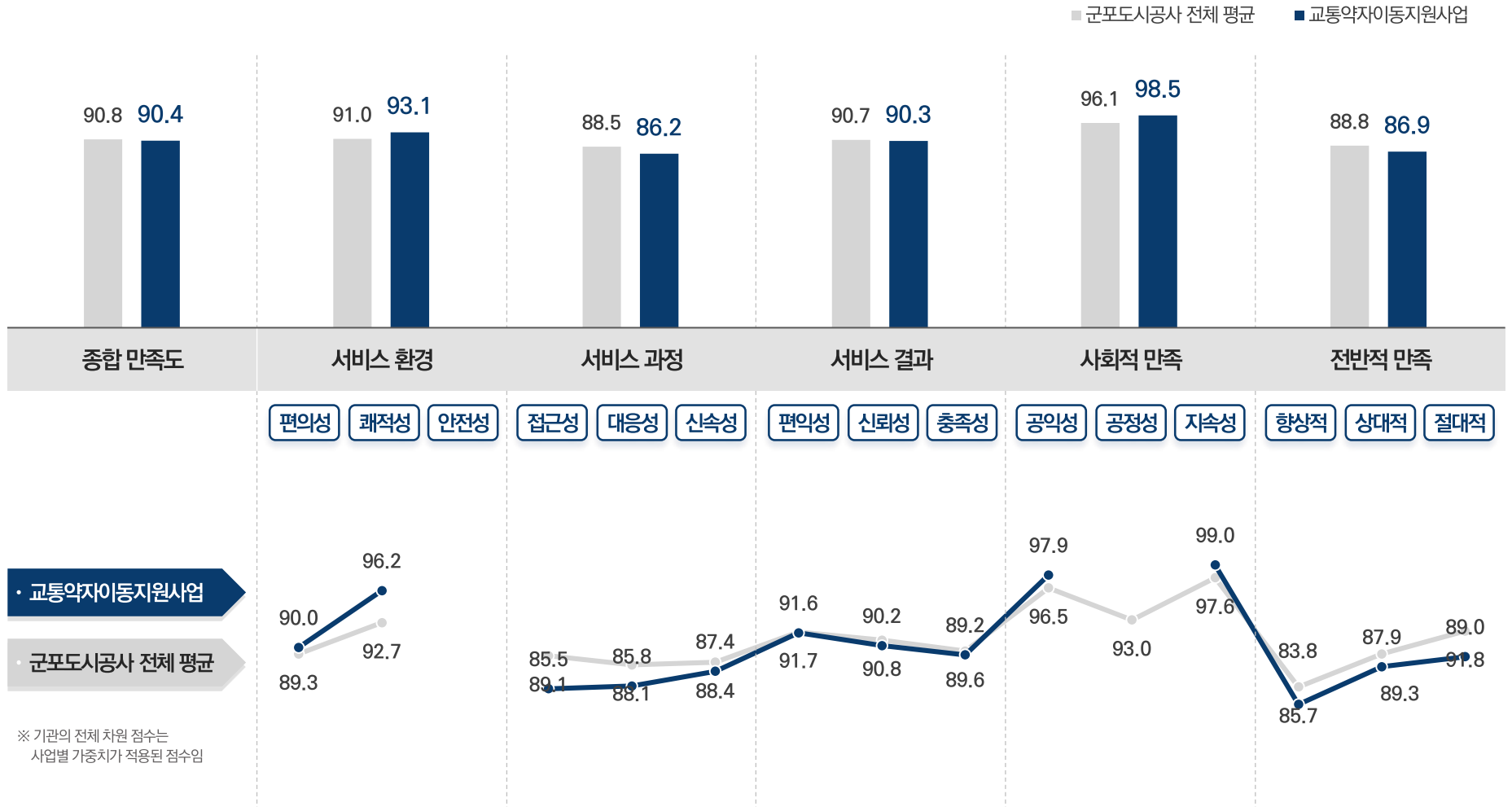
- ☑ 교통약자이동지원사업의 종합 만족도는 90.4점으로, 교통약자이동지원사업 전체 점수 대비 1.4점 낮게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 1.2점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 군포도시공사 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 교통약자이동지원사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

⚡ 만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다	99.0
상위 2위	사회적 만족	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다	98.6
상위 3위	사회적 만족	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다	97.1
상위 4위	서비스 환경	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다	96.2
상위 5위	서비스 결과	편익성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다	96.0

만족도 하위 5위

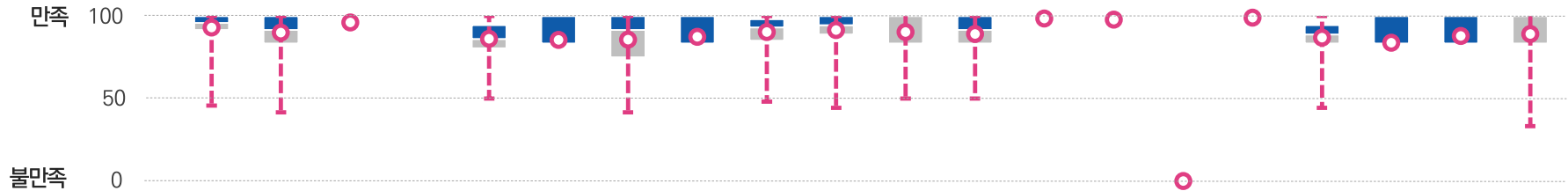
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.9
하위 2위	서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다	85.5
하위 3위	서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차 안내가 잘 되고 있다	85.5
하위 4위	서비스 결과	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 건의사항을 최소화하기 위해 노력한다	86.2
하위 5위	서비스 결과	편의성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다	86.2

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 1.80점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.47점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적	
표준편차	9.7	13.1	9.9	-	12.1	15.8	14.7	14.9	10.4	9.6	12.8	12.6	5.2	6.3	-	4.8	13.3	13.9	15.5	15.0
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	94.4	100.0	100.0	100.0	98.1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0
중간값	95.8	91.7	100.0	-	86.1	83.3	91.7	83.3	93.1	94.4	100.0	91.7	100.0	100.0	-	100.0	88.9	83.3	83.3	100.0
1분위수	91.7	83.3	100.0	-	80.6	83.3	75.0	83.3	85.2	88.9	83.3	83.3	100.0	100.0	-	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	8.3	16.7	0.0	-	13.9	16.7	25.0	16.7	13.0	11.1	16.7	16.7	0.0	0.0	-	0.0	11.1	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	0.28	-0.03	0.59	-	-0.35	-0.31	-0.31	-0.20	0.00	0.13	-0.01	-0.10	1.56	1.19	-	1.80	-0.26	-0.47	-0.16	-0.09

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

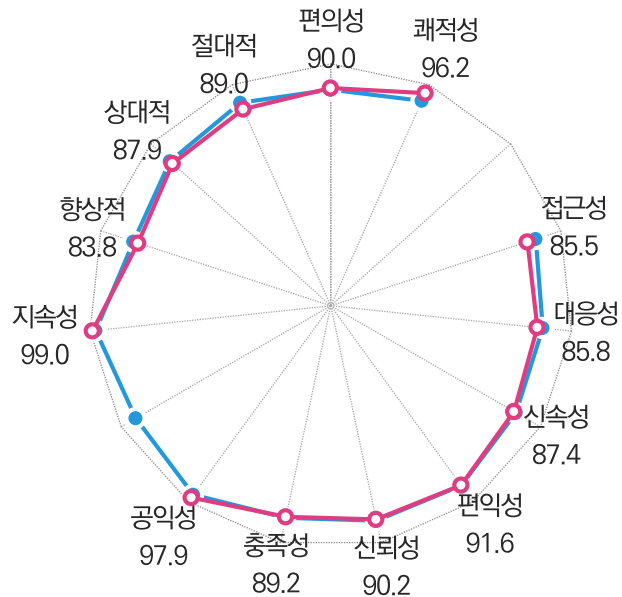
3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 군포도시공사 전체 평균

—○— 교통약자이동지원사업



■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

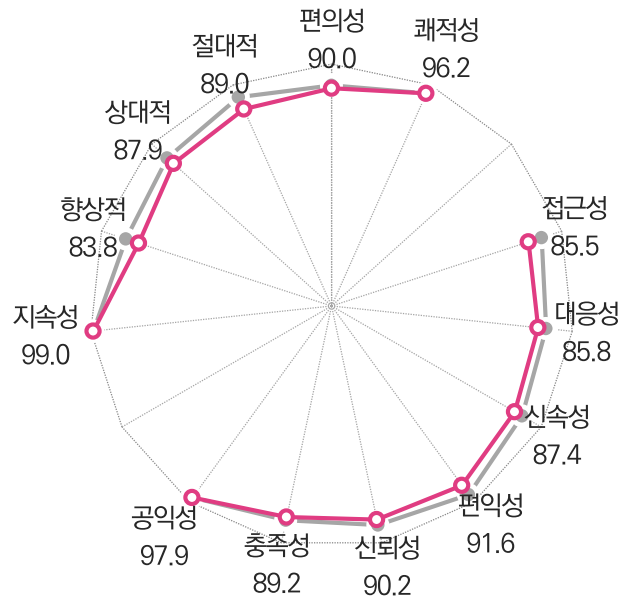
** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

—●— 시설관리공단 최고 점수 —○— 교통약자이동지원사업



* 우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선: 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

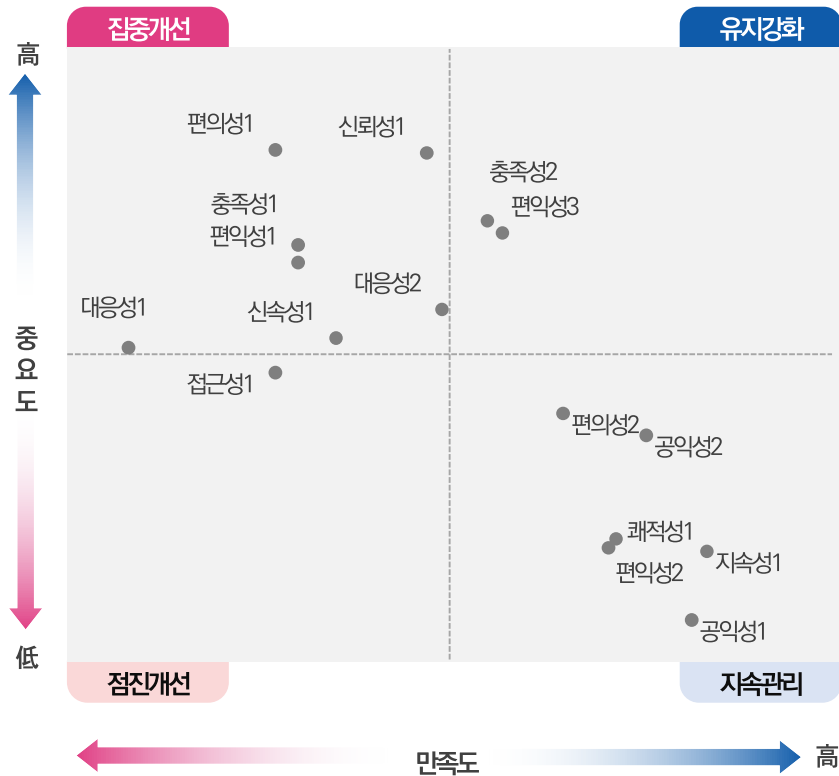
■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '대응성1', 서비스 환경의 '편의성1', 서비스 결과의 '충족성1', '편의성1', 서비스 과정의 '대응성2', '신속성1', 서비스 결과의 '신뢰성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.9	6.4
	서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다	85.5	8.9
	서비스 결과	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 건의사항을 최소화하기 위해 노력한다	86.2	7.7
	서비스 결과	편의성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다	86.2	7.5
	서비스 과정	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다	90.7	6.9
	서비스 과정	신속성1	교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	87.4	6.5
	서비스 결과	신뢰성1	교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다	90.2	8.8
	서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차 안내가 잘 되고 있다	85.5	6.1
지속 관리	서비스 환경	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다	94.5	5.6
	사회적 만족	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다	97.1	5.3
	서비스 환경	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다	96.2	4.0
	서비스 결과	편의성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다	96.0	3.9
	사회적 만족	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다	98.6	3.0
	사회적 만족	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다	99.0	3.8
유지 강화	서비스 결과	편의성3	교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다	92.6	7.8
	서비스 결과	충족성2	교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	92.1	8.0

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도(IER)} = \text{중요도(Impact)} \times \frac{\text{불만율(DR)}}{\text{만족률(SR)}}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.4	85.7	6.3	0.473
2위	서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다	8.9	92.9	2.9	0.273
3위	서비스 결과	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 건의사항을 최소화하기 위해 노력한다	7.7	92.9	2.9	0.236
4위	서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차 안내가 잘 되고 있다	6.1	94.3	2.9	0.184
5위	서비스 결과	편의성3	교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다	7.8	92.9	1.4	0.120
6위	서비스 결과	편의성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다	7.5	95.7	1.4	0.111
7위	서비스 환경	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다	5.6	98.6	1.4	0.081
8위	사회적 만족	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다	5.3	98.6	1.4	0.077
9위	서비스 환경	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다	4.0	97.1	0.0	0.000
9위	서비스 과정	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다	6.9	94.3	0.0	0.000

※ 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성1	80.9	6.4			0.473	1위
서비스 환경	편의성1	85.5	8.9			0.273	2위
서비스 결과	충족성1	86.2	7.7			0.236	3위
서비스 결과	편의성1	86.2	7.5			0.111	6위
서비스 과정	대응성2	90.7	6.9			0.000	-
서비스 과정	신속성1	87.4	6.5			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	90.2	8.8			0.000	-
서비스 과정	접근성1	85.5	6.1			0.184	4위

우선 개선 과제

개선 1순위 대응성1

교통약자이동지원센터운영에 대한
건의사항을 해결하는 절차가
잘 갖춰져 있다

개선 2순위 편의성1

교통약자이동지원 차량은 이용하기
편리하다

개선 3순위 충족성1

교통약자이동지원센터 직원들은 이용자
건의사항을 최소화하기 위해 노력한다

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
차량 지원/이동 서비스 편리함	27	41.5
이용료/수강료 저렴함	18	27.7
직원이 친절함	9	13.8
자전거/차량이 깨끗함	5	7.7
운전기사가 친절함	4	6.2
이용이 편리함	2	3.1
운전기사 승하차시 부족/도와줌	1	1.5
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음	1	1.5
휠체어를 차량에 실을 수 있음	1	1.5
전화연락해서 신청/예약 편리함	1	1.5
집앞까지 도착하고 데려다 줌	1	1.5

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
지원차량 탑승 배차시간이 길	1	100.0

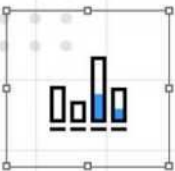
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
버스 배차간격 단축 요망	14	20.0
지원차량 운행 대수 확대 요망	10	14.3
지원차량 탑승 배차/대기시간이 길	7	10.0
지원차량 시외 이용 어려움/관외 차량 요망	7	10.0
운전기사 친절성 요망	2	2.9
운전기사 인원 충원 요망	1	1.4
이용 요금/가격 인하 요망	1	1.4
주말/휴일 운영 및 운영시간 확대	1	1.4
지원차량 안전 운행 실시	1	1.4

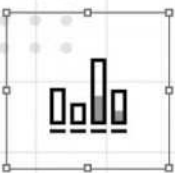
※ 주요 응답만 제시



4-2

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

4-2-1

교통약자이동지원센터

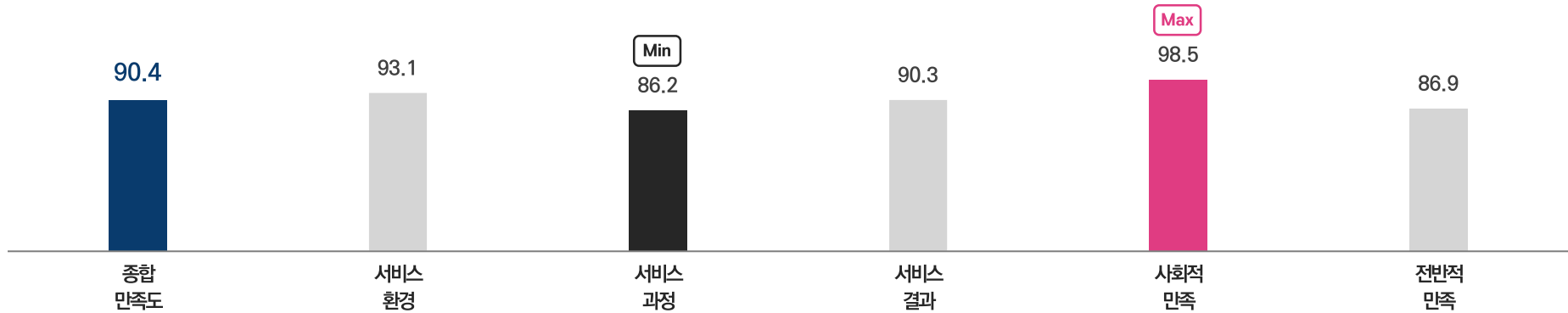
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다
	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다
	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다
	신속성1	교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다
	편의성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다
	편의성3	교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성1	교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다
	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 건의사항을 최소화하기 위해 노력한다
	충족성2	교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다
	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다
	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	교통약자이동지원센터의 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	교통약자이동지원센터의 서비스가 기대했던 것에 비해 만족스럽다

2. 조사 결과 요약

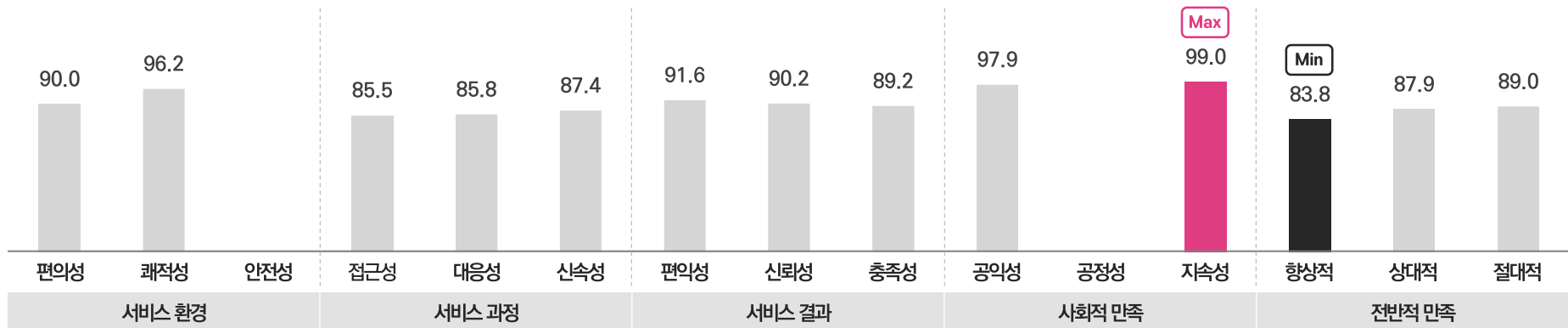
1

교통약자이동지원센터의 종합만족도는 90.4점



2

강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 항상적

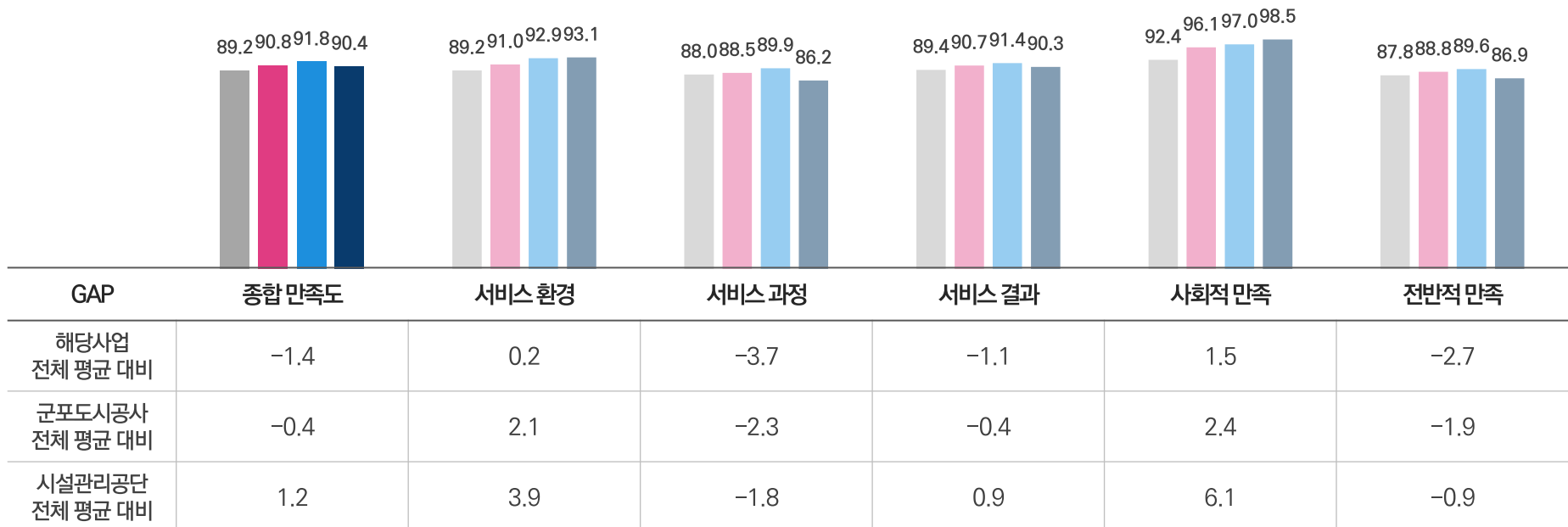


3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

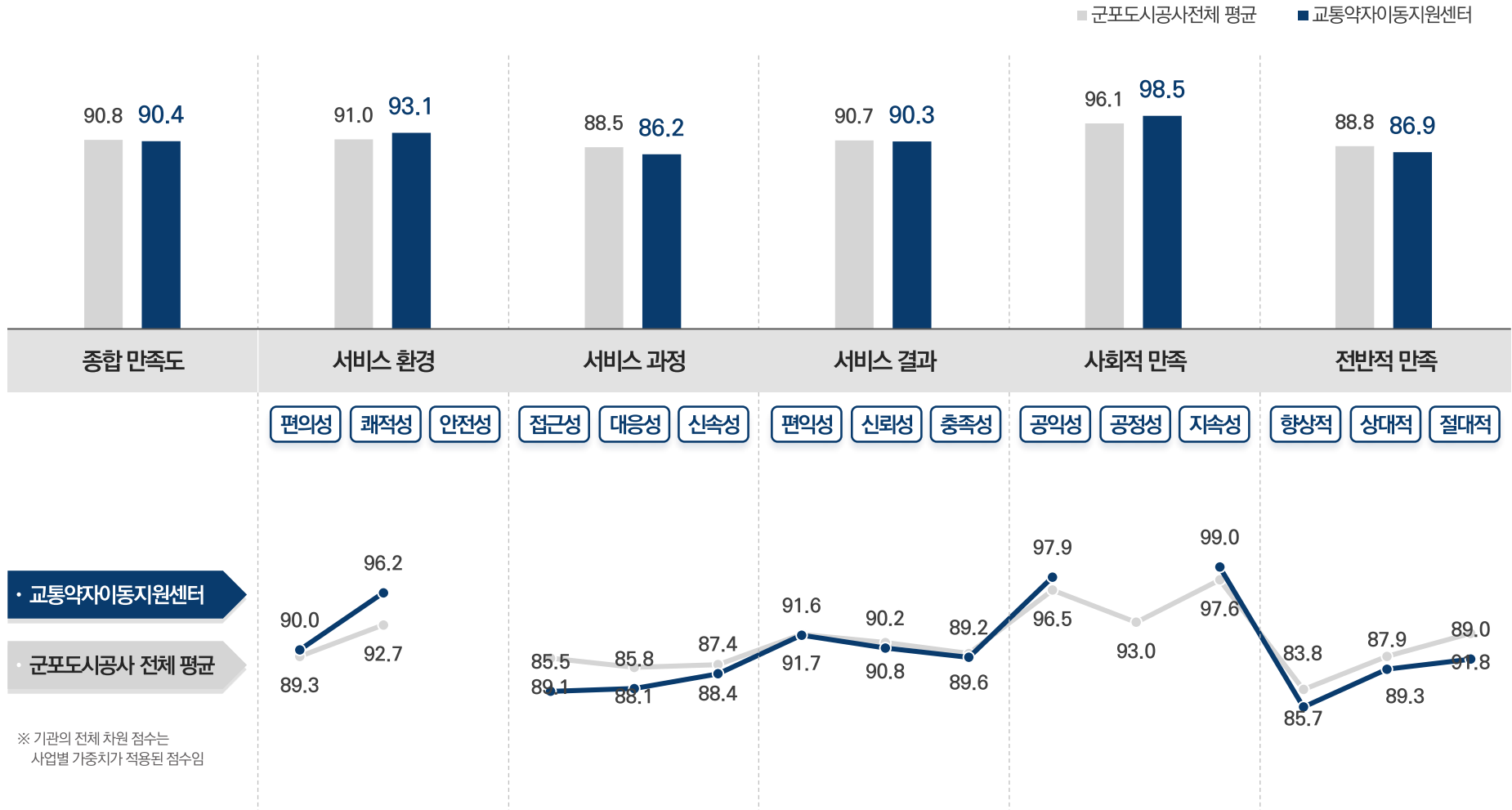
- ☑ 교통약자이동지원센터의 종합 만족도는 90.4점으로, 교통약자이동지원사업 전체 점수 대비 1.4점 낮게 나타남
- ☑ 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 1.2점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 군포도시공사 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 교통약자이동지원센터



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

⚡ 서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
차량 지원/이동 서비스 편리함	27	41.5
이용료/수강료 저렴함	18	27.7
직원이 친절함	9	13.8
자전거/차량이 깨끗함	5	7.7
운전기사가 친절함	4	6.2
이용이 편리함	2	3.1
운전기사 승하차시 부족/도와줌	1	1.5
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음	1	1.5
휠체어를 차량에 실을 수 있음	1	1.5
전화연락해서 신청/예약 편리함	1	1.5
집앞까지 도착하고 데려다 줌	1	1.5

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
지원차량 탑승 배차시간이 길	1	100.0

※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

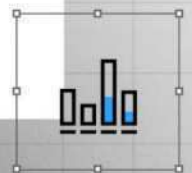
개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
버스 배차간격 단축 요망	14	20.0
지원차량 운행 대수 확대 요망	10	14.3
지원차량 탑승 배차/대기시간이 길	7	10.0
지원차량 시외 이용 어려움/관외 차량 요망	7	10.0
운전기사 친절성 요망	2	2.9
운전기사 인원 충원 요망	1	1.4
이용 요금/가격 인하 요망	1	1.4
주말/휴일 운영 및 운영시간 확대	1	1.4
지원차량 안전 운행 실시	1	1.4

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □



분석 결과 요약



1. 전체 결과 요약

군포도시공사의 종합만족도는 90.8점

시설관리공단 전체(89.2점) 대비 1.6점 높게 나타남
지방공기업 전체(85.2점) 대비 5.6점 높음

전년도 종합만족도 대비 2.6점 상승

2022년 84.0점에서 2023년 88.2점으로 4.2점 상승,
2024년에는 90.8점으로 2023년 대비 2.6점 상승

사업별 만족도는 공영주차장관리사업이 가장 높음

공영주차장관리사업이 92.0점으로 가장 높고,
캠핑장관리사업이 90.0점으로 가장 낮음

요소별 만족도는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

사회적 만족 차원의 지속성이 97.6점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원의 향상적이 85.7점으로 가장 낮음

2. 사업별 결과 요약

■ 체육전용시설관리사업

체육전용시설관리사업의 종합만족도는 90.9점

군포도시공사 전체 대비 0.1점 높게,
시설관리공단 전체 대비 1.7점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족이 96.2점이 가장 높고,
전반적 만족이 88.6점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 신속성1, 서비스 결과의 충족성1,
서비스 환경의 편의성2 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

■ 캠핑장관리사업

캠핑장관리사업의 종합만족도는 90.0점

군포도시공사 전체 대비 0.8점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 0.8점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원 92.3점으로 가장 높고,
서비스 환경 차원 88.2점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 대응성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

2. 사업별 결과 요약

■ 공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의 종합만족도는 92.0점

군포도시공사 전체 대비 1.2점 높게,
시설관리공단 전체 대비 2.8점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족이 96.0점으로 가장 높고,
서비스 환경이 88.2점으로 가장 낮게 나타남

요소별 만족도 분석 결과,

서비스 결과의 편익성2가 96.7점으로 가장 높고,
서비스 과정의 대응성1이 86.2점으로
가장 낮게 나타남

■ 교통약자이동지원사업

교통약자이동지원사업의 종합만족도는 90.4점

군포도시공사 전체 대비 0.4점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 1.2점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족이 98.5점으로 가장 높고,
서비스 과정이 86.2점으로 가장 낮게 나타남

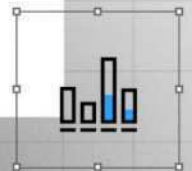
우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 대응성1, 서비스 환경의 편익성1,
서비스 결과의 충족성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

▣ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ ▣

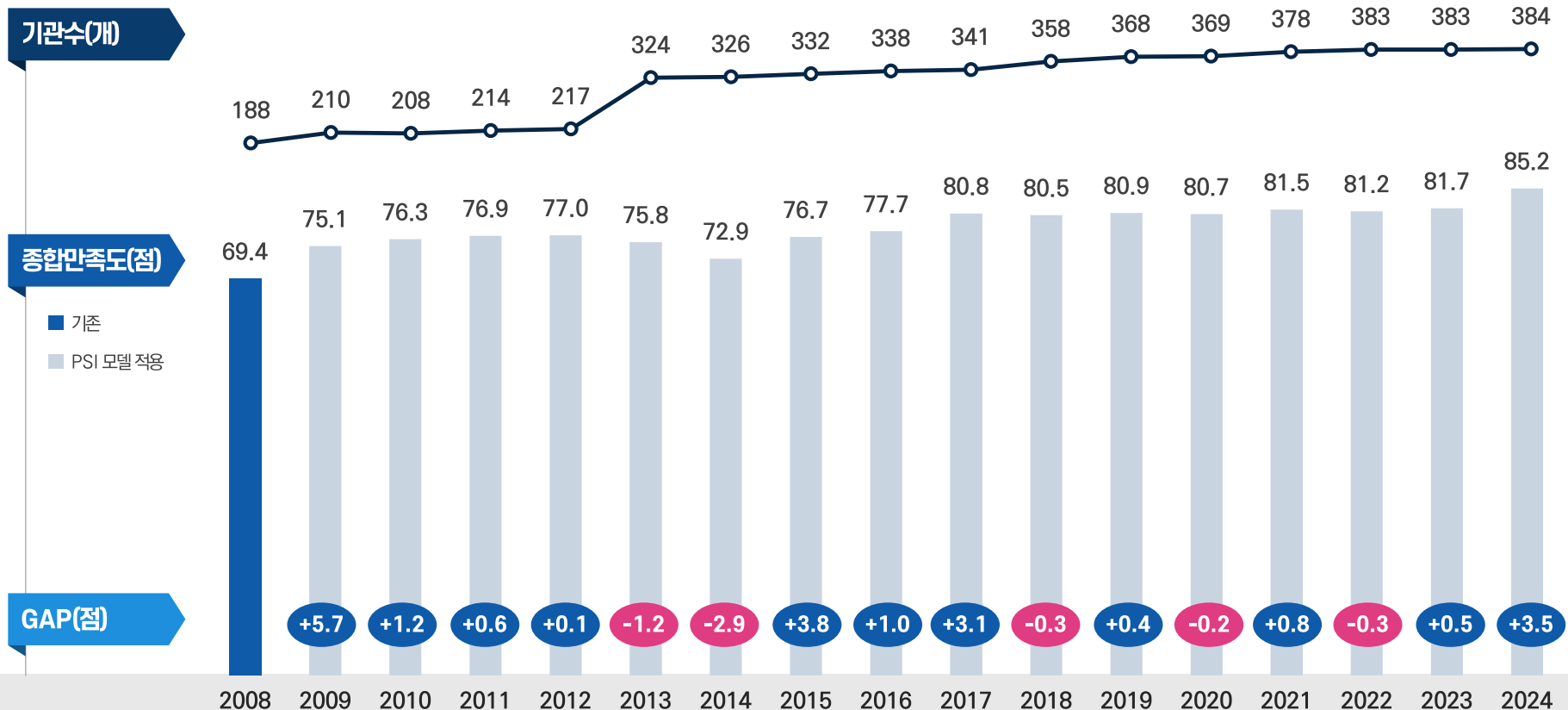


지방공기업 전체 결과



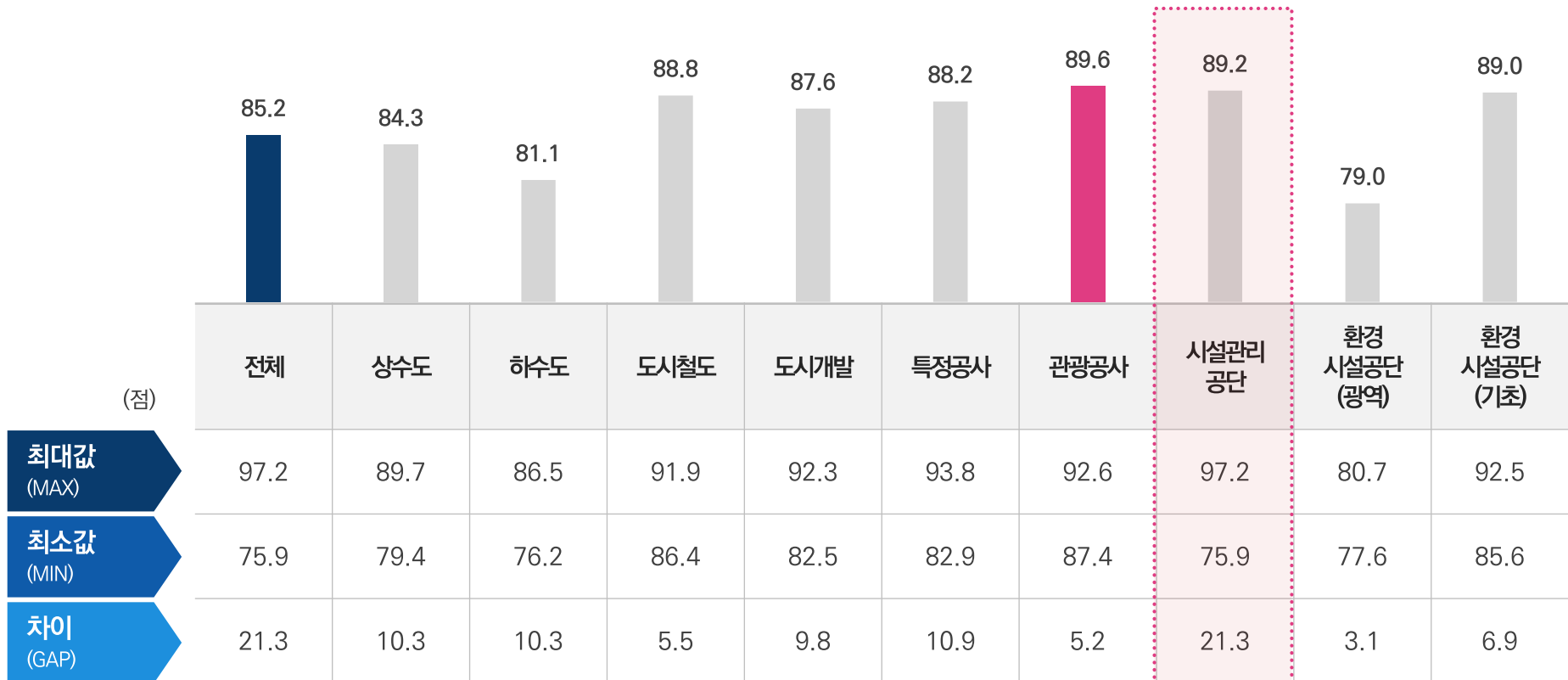
1. 전체 만족도 추이

- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년 이후 상승 추세로 나타남
- ☑ 2024년 지방공기업 고객만족도는 85.2점으로 전년 대비 3.5점 상승함



2. 유형별 전체 만족도

- ☑ 전체 기관 중 관광공사의 종합 만족도 점수가 89.6점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 시설 유형 내 최대(97.2점) 및 최소(75.9점) 차이는 시설관리 공단에서 가장 높음



3. 사업별 만족도

- ☑ 전체 기관 중 시설관리공단의 사회적 만족도 점수가 92.4점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 하수도의 서비스 과정 만족도 점수가 75.1점으로 가장 낮게 나타남

(점)	상수도	하수도	도시철도	도시개발	특정공사	관광공사	시설관리공단	환경시설공단 (광역)	환경시설공단 (기초)
종합 만족도 ▶	84.3	81.1	88.8	87.6	88.2	89.6	89.2	79.0	89.0
서비스 환경 ▶	88.1	82.9	88.7	87.1	88.3	88.8	89.2	80.2	89.0
서비스 과정 ▶	84.1	75.1 Min	87.9	86.6	87.5	89.4	88.0	75.9	88.2
서비스 결과 ▶	84.9	85.6	90.1	88.4	88.9	90.7	89.4	80.1	89.1
사회적 만족 ▶	85.5	84.9	89.3	89.9	90.3	91.4	92.4 Max	83.6	91.8
전반적 만족 ▶	82.0	78.9	88.1	86.3	86.8	88.1	87.8	76.8	87.7

4. 차원별 만족도

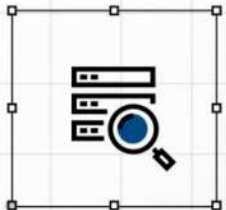
V

 지방공기업 전체 결과

										
(점)	전체	상수도	하수도	도시철도	도시개발	특정공사	관광공사	시설관리공단	환경시설공단 (광역)	환경시설공단 (기초)
종합 만족도	85.2	84.3	81.1	88.8	87.6	88.2	89.6	89.2	79.0	89.0
서비스 환경	86.9	88.1	82.9	88.7	87.1	88.3	88.8	89.2	80.2	89.0
편의성	87.6	91.0	83.3	88.7	84.5	87.9	87.9	88.8	81.0	88.0
쾌적성	86.0	85.3	82.6	89.7	87.2	88.6	89.7	89.6	79.4	89.9
안전성	89.7			87.7		92.3		93.4		
서비스 과정	83.0	84.1	75.1	87.9	86.6	87.5	89.4	88.0	75.9	88.2
접근성	80.9	82.7	69.7	88.4	85.7	86.0	87.7	87.7	71.6	88.2
대응성	84.4	85.9	78.2	87.3	87.0	87.7	90.3	87.7	78.7	87.5
신속성	83.8	83.6	77.3	88.1	87.2	88.8	90.1	88.6	77.3	88.8
서비스 결과	86.8	84.9	85.6	90.1	88.4	88.9	90.7	89.4	80.1	89.1
편의성	90.9		93.5	90.3	88.5	88.5	90.1	89.7	82.7	89.1
신뢰성	86.6	86.6	82.4	89.8	89.2	89.7	91.1	89.7	79.0	89.4
충족성	84.7	83.2	80.8	90.1	87.6	88.6	90.8	88.9	78.6	88.9
사회적 만족	87.8	85.5	84.9	89.3	89.9	90.3	91.4	92.4	83.6	91.8
공약성	87.0	85.5	81.8	89.9	90.0	90.5	90.8	93.0	80.4	91.4
공정성	90.4				89.8	90.6	90.2	90.3		91.3
지속성	89.0	85.5	88.0	88.7	89.6	90.4	92.7	93.5	86.7	92.7
전반적 만족	83.3	82.0	78.9	88.1	86.3	86.8	88.1	87.8	76.8	87.7
향상적	82.1	80.7	78.8	86.8	85.7	85.1	87.1	85.8	76.9	86.3
상대적	83.1	81.7	78.1	88.4	86.2	87.1	87.7	88.4	75.6	88.0
절대적	84.7	83.6	79.9	89.2	87.1	88.2	89.0	89.5	77.9	88.7

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

감사합니다



Evaluation institute of regional public corporation

